

BRUXELLES FORMATION



rapport annuel
2011



- BRUXELLES FORMATION LANGUES
- BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE
- BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION
- BRUXELLES FORMATION CARREFOUR
- BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES
- BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédia TIC
- BRUXELLES FORMATION TREMPIN
- BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES
- BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE
- BRUXELLES FORMATION

des
formations
pour
un
emploi

SOMMAIRE

Sommaire	2	5. Le suivi des chercheurs d'emploi	44
Les membres du Comité de Gestion	3	5.1. L'étude Ulysse - la mise à l'emploi	
Préface	4	5.2. La Cellule Relations Entreprises »	
1. Présentation de BRUXELLES FORMATION	6	5.3. Corail, le logiciel de gestion administrative des stagiaires	
1.1. Un organisme public		5.4. Le service médiation	
1.2. Les implantations géographiques		5.5. La satisfaction des usagers	
1.3. Les missions du décret de 1994		6. La formation en partenariat	50
1.4. Les chiffres-clés 1999-2011		6.1. Le Fonds Social Européen	
1.5. L'environnement bruxellois		6.2. L'insertion socioprofessionnelle	
1.6. Zoom sur 2011		6.3. L'enseignement de Promotion sociale	
1.7. Le Contrat de Gestion		6.4. La formation des personnes handicapées	
1.8. La "démarche qualité"		6.5. La collaboration avec les fonds sectoriels	
1.9. BRUXELLES FORMATION, partenaire des entreprises		6.6. La collaboration avec les centres de référence	
2. Information, accompagnement et orientation des chercheurs d'emploi	18	7. Tableaux récapitulatifs	58
2.1. BRUXELLES FORMATION CARREFOUR		7.1. Tableaux récapitulatifs de BRUXELLES FORMATION	
2.2. BRUXELLES FORMATION TREMPLIN		7.2. Tableaux récapitulatifs de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires	
3. Acquis et compétences	24	8. Nos collaborations	62
3.1. La démarche de la formation		8.1. Le comité stratégique BRUXELLES FORMATION-ACTIRIS	
3.2. La modularisation		8.2. BRUXELLES FORMATION dans les instances officielles	
3.3. L'évaluation des acquis et la certification		8.3. La collaboration avec les opérateurs publics de formation	
3.4. Le développement pédagogique en partenariat		9. BRUXELLES FORMATION en bref	64
3.5. La validation des compétences		9.1. Le bilan social	
4. Les activités de formation en 2011	28	9.2. Structure de BRUXELLES FORMATION	
4.1. BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION		9.3. Les formations du personnel	
4.2. BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE		9.4. Bien-être au travail	
4.3. BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE		Informations générales	68
4.4. BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES			
4.5. BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC			
4.6. BRUXELLES FORMATION LANGUES			
4.7. BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES			
4.8. Les formations pour chercheurs d'emploi en entreprise et en établissement d'enseignement			
4.9. La convention d'immersion professionnelle (CIP)			

LES MEMBRES DU COMITÉ DE GESTION

Président du Comité de Gestion

Antoine de Borman

Membres représentants des travailleurs

Myriam Gérard
Abel Gonzales Ramoz
Khadija Khourcha
Romeo Matsas
Philippe Van Muylder
Philippe Vandenameele
Valérie Vanwalleghem

Membres représentants des employeurs

Jean-Claude Daoust
Floriane De Kerchove
Arnaud Le Grelle
Emilie Lessire
Brigitte Mester
Pierre Thonon
Francine Werth

Invité permanent

Pierre-Pol Maeter

Commissaires du Gouvernement

Bastien Manchon, commissaire du Ministre de Tutelle
jusqu'au 30 septembre 2011
Marc Focroulle, commissaire du Ministre de Tutelle à
partir du 1er octobre 2011
Nourdine Taybi, commissaire du Ministre du Budget

Fonctionnaires généraux

Michel Peffer, Directeur Général
Marc Thommès, Directeur Général Adjoint
Christine Van Espen, Inspecteur Général

PRÉFACE



Michel Peffer
Directeur Général



Antoine de Borman
Président du Comité de Gestion

L'année 2011 aura été riche en événements. Epinglons-en deux ou trois qui vont rapidement influencer notre devenir. En premier lieu, 2011 a été marquée par la signature du Contrat de Gestion. Ce contrat, nous l'avons longuement préparé et il a pris le temps de mûrir. Il a nécessité plusieurs mois de discussion et de négociations. Nous sommes arrivés à un texte qui donne satisfaction à chacune des parties et il constitue désormais un outil de référence pour guider notre développement futur. Dans la maison BRUXELLES FORMATION, ce contrat est désormais accepté par tous. Et s'il passe bien, c'est parce qu'il a été bien préparé. Ce travail a également permis au Comité de Gestion de se plonger de plus près sur le travail réalisé par l'Institut. La rédaction de ce Contrat de Gestion a été l'occasion de clarifier les missions et objectifs qui lui sont assignés et il s'agit dès lors d'un outil majeur pour notre gouvernance. Il s'agit maintenant de le mettre en œuvre, et de le décliner de manière concrète. C'est une tâche ambitieuse, qui implique de revisiter les différents étages de l'Institut, et qui mobilisera toute notre énergie dans les mois et années à venir.

La conscience est de plus en plus large que la réponse à la situation de l'emploi dans notre Région passe par une action coordonnée et forte entre les politiques d'emploi et de formation. C'est la raison pour laquelle un accord de coopération a été conclu en 2011 entre la Région bruxelloise et la COCOF concernant les politiques croisées. Cet accord de coopération permet notamment de clarifier les axes de collaboration entre ACTIRIS et BRUXELLES FORMATION en vue d'offrir le meilleur service aux chercheurs d'emploi, tant en amont qu'en aval de la formation. La collaboration entre les deux organismes est donc plus que jamais renforcée, en respectant leurs spécificités.

Le renforcement de la collaboration entre la Région bruxelloise et la COCOF en matière d'emploi et de formation professionnelle a également des effets très concrets. Ainsi, par le biais du New Deal, BRUXELLES FORMATION a pu dégager des moyens pour inaugurer en novembre 2011 son nouveau bâtiment Orion au boulevard Bisshofsheim (celui-ci accueille désormais les pôles « Langues et Carrefour »). Désormais, BRUXELLES FORMATION occupe plus de bâtiments qu'il ne l'a jamais fait en Région bruxelloise. Il se dote ainsi d'espaces suffisants pour assurer et garantir sa croissance future. En 2011, nous avons franchi pour la première fois la barre des 15.000 stagiaires (15.068 exactement, soit une hausse de 4,3 %), si l'on additionne aux nôtres ceux de nos partenaires.

Sur dix ans, les avancées réalisées par BRUXELLES FORMATION sont remarquables. En 2011, l'institut, avec ses partenaires, a poursuivi ses progressions antérieures, avec des résultats excellents tant pour le nombre d'heures prestées (3.542.500 heures) que pour le nombre de stagiaires. Ces statistiques démontrent à suffisance qu'en période de difficultés économiques, la formation demeure à la fois le meilleur rempart et une arme de choix contre le chômage. Car notre Région est confrontée à des défis majeurs et les clignotants se multiplient : un taux de chômage qui ne parvient pas à redescendre sous les 20 %, plus de 16.000 chercheurs d'emploi de moins de 25 ans (soit un jeune sur trois) et une pression démographique qui ne faiblit pas, avec un taux de croissance de la population deux fois plus élevé (1,5 %) que dans les deux autres Régions du pays. Et nous allons très rapidement être confrontés à un nouveau défi : le remplacement des seniors. Ils sont 70.000 dans notre Région issus du baby boom de l'après-Guerre. Ils arrivent massivement à l'âge de la retraite. Le risque est grand de perdre à jamais leurs connaissances accumulées. Il faudra intensifier le système de tutorat que nous avons mis en place.

Les résultats obtenus par BRUXELLES FORMATION montrent notre pro-activité et notre capacité d'adaptation. Celles-ci se sont traduites notamment par une constante recherche d'une organisation plus performante, notamment grâce à la poursuite de la mise en place du progiciel de gestion intégrée Agresso et par la création de nouvelles formations mieux adaptées aux réalités de l'emploi dans la capitale. Le développement du plan «Langues », axé sur des langues ciblées sur les métiers, est également un autre exemple, qui a démontré notre capacité à mettre en œuvre rapidement des formations complémentaires. Nous nous étions engagés à 700 formations auprès d'ACTIRIS. Nous sommes désormais à un millier supplémentaire. Et nous allons prochainement développer des formations en éco-construction qui devraient drainer quelque 150 nouveaux stagiaires.

Cette pro-activité et cette capacité de nous adapter sont à nos yeux très importantes. Elles démontrent que le service public, dans un domaine aussi sensible que celui de la formation, garde toute sa pertinence pour assurer le pilotage de la Formation professionnelle. En Région bruxelloise, un service public se justifie pleinement vu le type de public auquel nous sommes confrontés. Nous avons une mission à accomplir : une institution telle que BRUXELLES FORMATION ne peut laisser les Bruxellois qui font appel à nous sur le bord de la route. Tous ces Bruxellois qui frappent à notre porte, nous les formons, nous les coachons soit par nous-mêmes soit en partenariat. A Bruxelles, au minimum un chercheur d'emploi sur deux ne dispose pas du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Et un jeune sur trois (18-25 ans) est en décrochage scolaire. S'adapter ne suffit plus. Il faut anticiper. Il faut innover. Avec ses partenaires, BRUXELLES FORMATION fait preuve d'innovation. Il a intensifié les remises à niveau en français, en calcul, il a multiplié les formations courtes et les formations à la citoyenneté. A terme, l'innovation mène à l'adaptation et l'efficacité. Autre point qu'il ne faut pas négliger : écouter les entreprises, écouter ce qu'elles disent sur les évolutions des métiers. Le mécanicien automobile fait place à l'électromécanicien, le cariste devient un employé en logistique. Les maçons doivent maîtriser de nouvelles techniques d'isolation...

L'année 2011 a été riche d'engagements pris pour l'avenir, d'acquisition de nouveaux outils pour renforcer notre action. Il s'agit maintenant de les mettre en œuvre, de les utiliser afin de bénéficier de leur plein potentiel. Il s'agit d'avancer dans une démarche progressive, permettant de valoriser la performance de notre Institut.

Nous nous y engageons pleinement.

1 PRÉSENTATION DE BRUXELLES FORMATION

1.1. UN ORGANISME PUBLIC

BRUXELLES FORMATION¹ est l'organisme public chargé par le décret du 17 mars 1994 d'organiser et de gérer la formation professionnelle des adultes francophones en Région bruxelloise. Parastatal de type B, dont la gestion est organisée sur base paritaire avec les partenaires sociaux (patrons/syndicats), cet organisme d'intérêt public bénéficie d'une autonomie administrative, financière et organique mais est soumis à la tutelle des ministres chargés de la Formation professionnelle et du Budget.

BRUXELLES FORMATION a une double mission :

ORGANISER la Formation professionnelle à Bruxelles. A ce titre, il est opérateur de formations via ses propres centres.

GERER l'offre de la Formation professionnelle des travailleurs, des chercheurs d'emploi et des personnes handicapées. A ce titre, il fait fonction de régisseur de la formation professionnelle en Région bruxelloise.

1.1.1. Organiser la Formation professionnelle

BRUXELLES FORMATION s'est organisé en pôles (INDUSTRIE, LOGISTIQUE, CONSTRUCTION, etc.) qui dispensent ou sous-traitent des formations dans des domaines très variés : métiers du bâtiment, de l'électricité et de l'automatisation, de la confection, du transport et de la logistique, du secrétariat et de la comptabilité, des calls centers, de l'informatique, du marketing, de l'infographie, du dessin industriel, etc.

Récemment, BRUXELLES FORMATION LANGUES a étendu son champ d'action aux formations « langues » ciblées métier.

Les formations dispensées sont, pour la plupart, qualifiantes, c'est-à-dire qu'elle permettent d'acquérir des compétences nécessaires à un emploi. Néanmoins, BRUXELLES FORMATION TREMPLIN propose également des formations de base ou des préformations pour préparer les stagiaires. En collaboration avec BRUXELLES FORMATION CARREFOUR, il oriente, teste et aiguille les chercheurs d'emploi sur le choix de formation.

BRUXELLES FORMATION s'adresse tant aux chercheurs d'emploi peu qualifiés et socialement discriminés qu'aux diplômés de l'enseignement supérieur ou universitaire. Il développe également des formations à l'attention d'un public de travailleurs, qu'ils soient envoyés par les entreprises, par les fonds sectoriels ou qu'ils viennent se présenter individuellement.

1.1.2. Gérer la Formation professionnelle

BRUXELLES FORMATION gère et coordonne la formation en Région bruxelloise. Par gérer, il faut entendre « planifier, améliorer, maîtriser ». Ce qui implique de privilégier certaines méthodes et pratiques (observation, études, concertation avec les partenaires, suivi et évaluation). Cette manière de travailler est productive d'orientations, de recommandations et de règles qui permettent à l'ensemble des opérateurs partenaires de développer avec cohérence leurs missions propres et de les coordonner dans l'intérêt des usagers et des entreprises.

C'est à ce titre que, par exemple, BRUXELLES FORMATION :

- Remplit des tâches de coordination de l'offre de la Formation professionnelle, en partenariat ou en sous-traitance avec les fonds sectoriels, les OISP², les organismes de formation des classes moyennes, les établissements d'enseignement (de promotion sociale, de l'enseignement supérieur, de l'éducation et de la formation en alternance) et des opérateurs privés.
- A initié le projet Ulysse qui vise à mettre en place un dispositif de suivi des stagiaires.
- Diffuse et soutient le développement de la logique des « compétences » auprès de ses partenaires en recommandant l'utilisation des référentiels relatifs aux métiers, aux compétences et aux formations.



1.2. LES IMPLANTATIONS DE BRUXELLES FORMATION



1.3. LES MISSIONS DU DÉCRET DU 17 MARS 1994

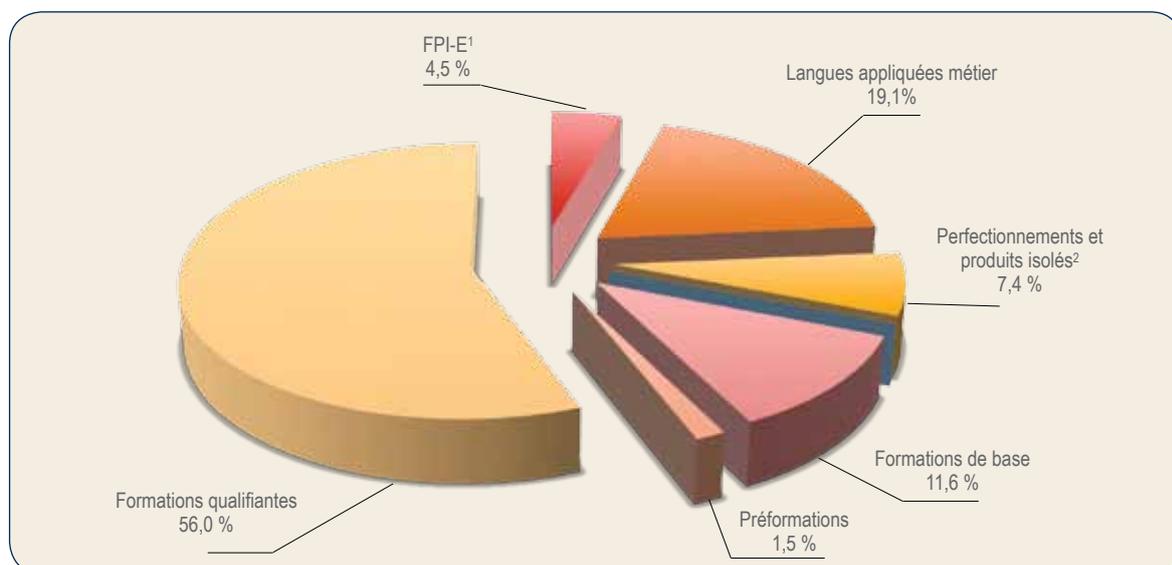
1.3.1. Le décret de la COCOF du 17 mars 1994

L'article 3 du décret de la COCOF portant sur la création de BRUXELLES FORMATION précise ses missions : « l'Institut est chargé de l'organisation et de la gestion de la Formation professionnelle. Par Formation professionnelle, il faut entendre toute mesure ayant pour but de donner à une personne la capacité professionnelle requise pour exercer une activité professionnelle salariée, que ce soit par :

- L'apprentissage d'un métier, d'une profession ou d'une fonction (art. 3 §1).
- L'actualisation et la qualification dans le métier, la profession ou la fonction (art. 3 §2).
- L'acquisition d'une formation de base nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle (art. 3 §3).
- La reconversion professionnelle, le perfectionnement et l'élargissement des connaissances professionnelles ou leur adaptation à l'évolution du métier, de la profession ou de la fonction (art. 3 §4).
- L'observation des personnes aux fins visées ci-dessus, pendant le temps nécessaire pour déceler leurs aptitudes physiques et intellectuelles et déterminer l'orientation professionnelle la plus favorable» (art. 3 §5).

1.3.2. L'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires.

Ventilation par type de formation des **heures** prestées par les chercheurs d'emploi dans les centres de BRUXELLES FORMATION



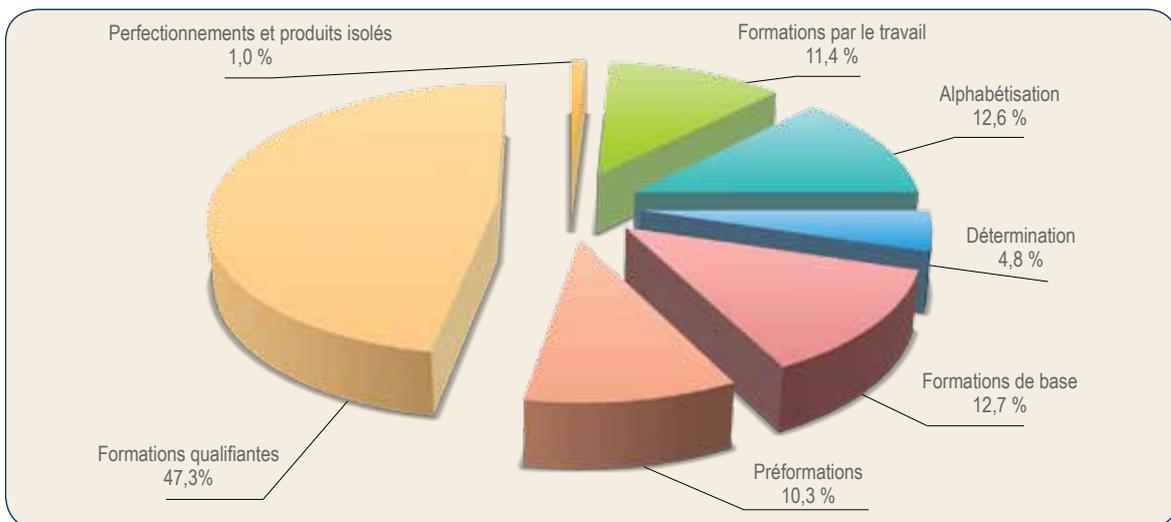
BRUXELLES FORMATION CARREFOUR et BRUXELLES FORMATION TREMLIN développent des actions qui visent notamment à observer les personnes en vue de les orienter vers la formation la plus adaptée à leurs besoins (art. 3 §5). Ces informations n'étant que partiellement enregistrées, elle ne sont pas chiffrables. Notre public en formation qualifiante est composé à 80 % de personnes ayant déjà travaillé. Pour certaines d'entre elles, la formation doit donc être assimilée à des « actions de reconversion ». Cet indicateur de « reconversion professionnelle » ne fait pas l'objet actuellement d'un enregistrement statistique.

(1) FPI-E : formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise.

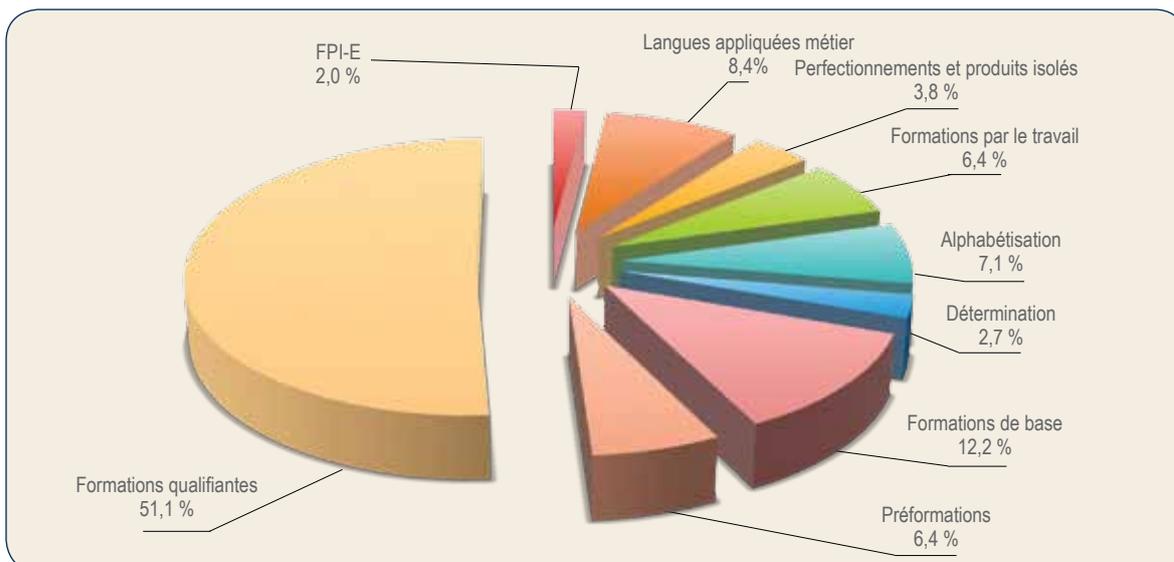
(2) Les produits isolés : ils visent à l'acquisition de compétences ou de savoir-faire spécifiques et limités par rapport à une ou plusieurs qualifications professionnelles complètes. Les produits isolés s'inscrivent dans une optique de formation continue.

Par ailleurs, le décret du 27 avril 1995 relatif à l'insertion socioprofessionnelle confie à BRUXELLES FORMATION la mission d'organiser des partenariats avec les OISP agréés par la COCOF pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle de publics particulièrement fragilisés. Il invite les OISP à développer des actions adaptées à un public qui ne dispose pas du diplôme de fin d'études secondaires et qui est dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la faiblesse ou de l'absence de qualification professionnelle, de son dénuement social ou du fait de discrimination visant le groupe spécifique auquel il appartient.

Ventilation par type de formation des **heures** prestées par les chercheurs d'emploi chez les partenaires de l'ISP¹



Ventilation par type de formation des **heures** prestées par les chercheurs d'emploi dans les centres de BRUXELLES FORMATION ou chez ses partenaires de l'ISP

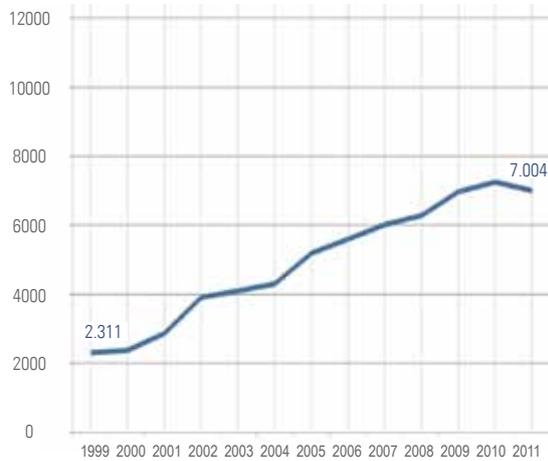


(1) ISP : insertion socioprofessionnelle

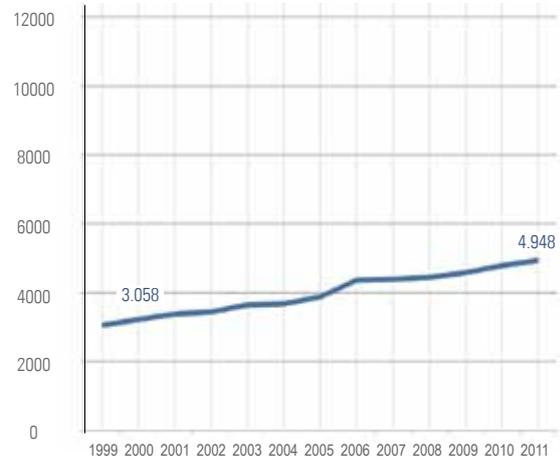
1.4. LES CHIFFRES-CLÉS : 1999 - 2011

Evolution du nombre des chercheurs d'emplois et de travailleurs formés entre 1999 et 2011

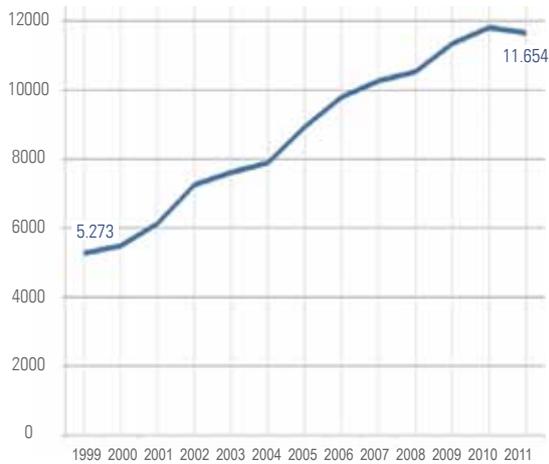
Chercheurs d'emploi (stagiaires) dans les centres de BRUXELLES FORMATION



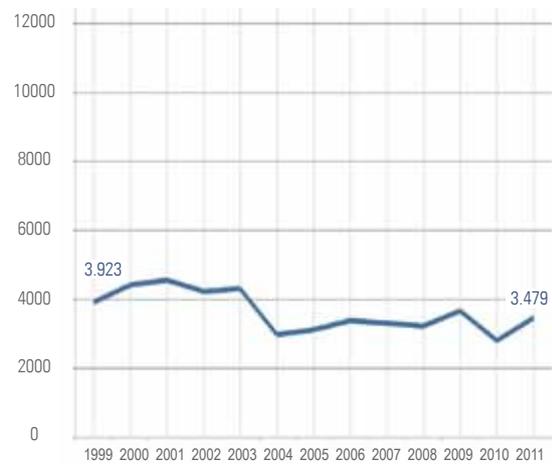
Chercheurs d'emploi (stagiaires) chez les partenaires de BRUXELLES FORMATION



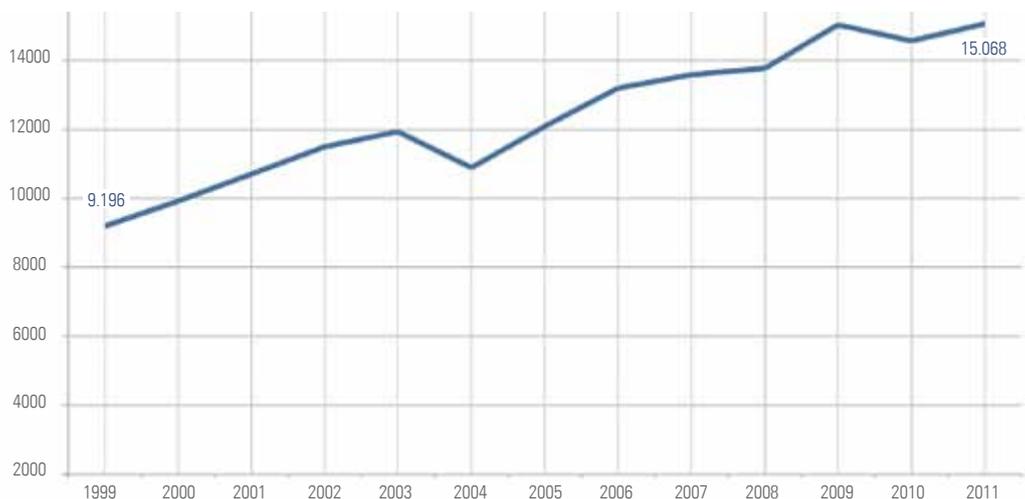
Chercheurs d'emploi (stagiaires) dans les centres de BRUXELLES FORMATION et chez ses partenaires



Travailleurs et stagiaires de BRUXELLES FORMATION et ses partenaires



Total général des stagiaires de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires





2001	2002
175.4	13.554
242.9	9.742
756.9	719
370.9	1.287
143.6	1.022
103.5	2.966
250.6	1.168
364.2	2.33
252.9	2
130.2	1
765.1	
741.1	
699	
5	

1.5. L'ENVIRONNEMENT BRUXELLOIS

La Belgique est en permanente évolution institutionnelle. Ainsi, l'emploi est devenu une matière régionale tandis que la Formation professionnelle est aujourd'hui une matière communautaire. A Bruxelles, l'emploi, matière «bilingue», est géré par la Région de Bruxelles-Capitale au travers d'ACTIRIS. La Formation professionnelle, elle, relève de la COCOF (Commission communautaire française) et est gérée par BRUXELLES FORMATION pour les Bruxellois francophones. C'est la Vlaamse Gemeenschap Commissie, via le VDAB, qui s'occupe des Bruxellois néerlandophones.

1.5.1. L'emploi à Bruxelles

L'environnement socio-économique bruxellois est contrasté et paradoxal. La Région de Bruxelles-Capitale est une des régions les plus riches d'Europe, mais Bruxelles produit aussi exclusion, chômage et pauvreté. L'emploi bruxellois est essentiellement tertiaire. Bruxelles utilise des travailleurs hautement qualifiés : près d'un poste de travail sur deux est occupé par un diplômé de l'enseignement supérieur. Ceci engendre à la fois une surqualification à l'embauche et une exclusion du travailleur peu qualifié.

Par ailleurs, la population de la Région de Bruxelles-Capitale (1.130.000 habitants en 2011) croît deux fois plus vite (1,5 % l'an) que celle des deux autres Régions du pays. Elle est aussi la plus jeune : près d'un tiers de sa population est âgée de moins de 25 ans. Parmi ces jeunes bruxellois, 33,5 % sont au chômage. Cette croissance démographique s'accompagne également d'une paupérisation des populations principalement dans des quartiers déjà fragilisés.

Si le bassin d'emploi de Bruxelles est de loin le plus important du pays (plus de 700.000 postes), plus de la moitié échappe aux Bruxellois. Le phénomène de la «navette» est en effet particulièrement sensible en Région bruxelloise. De nombreux Wallons et Flamands travaillent dans la capitale. Fin 2011, alors que 16 % des Bruxellois occupent un emploi en dehors de Bruxelles, 48 % seulement des postes bruxellois sont occupés par ses habitants.

Enfin, le taux de chômage demeure extrêmement préoccupant à Bruxelles. Il n'a guère baissé en 2011 et tout indique qu'il franchira la barre des 110.000 unités dans le courant de 2012. Parmi ces chômeurs, 15.000 sont âgés de moins de 25 ans et 48 % de ces jeunes ont un niveau d'étude qui ne dépasse pas le 2^e degré de l'enseignement secondaire. Le taux de chômage reste le plus important du pays avec 20,8 % de la population active sans emploi. Plus de 60 % des personnes inscrites comme chercheurs d'emploi le sont depuis plus d'un an. Le chômage bruxellois est essentiellement celui des personnes peu qualifiées, des jeunes et des personnes d'origine étrangère. La discrimination à l'embauche à l'égard des candidats non européens est une réalité. Bruxelles compte aussi le taux le plus élevé de chômeurs diplômés de l'enseignement supérieur et universitaire (15.000 personnes en 2011).

1.5.2. Les acteurs de la formation des adultes à Bruxelles

Il convient d'abord de distinguer les différents types de formation :

- **L'alphabétisation.** Elle permet d'acquérir les premières notions en calcul et en français (lu et écrit). Elle s'adresse à des personnes ne possédant pas leur certificat de base.
- **La formation de base et la préformation.** Elles visent l'acquisition des prérequis ou la remise à niveau des connaissances nécessaires pour exercer un emploi ou entrer dans une formation « qualifiante ».
- **La formation qualifiante.** Elle vise l'apprentissage d'un métier dans un secteur professionnel donné. Elle permet l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré. Elle concerne aussi l'actualisation des connaissances ou le perfectionnement dans une fonction ou un métier.
- **La formation en alternance.** Elle vise à un apprentissage théorique en centre scolaire combiné à un apprentissage en entreprise d'un métier.
- **La formation par le travail.** Elle permet l'apprentissage d'un métier par une mise en situation de travail réelle. Elle s'adresse aux personnes qui n'ont pas obtenu le certificat d'enseignement secondaire inférieur.

Plusieurs acteurs travaillent dans le champ de la formation :

BRUXELLES FORMATION dispense en majorité des formations qualifiantes. L'offre de formation est pertinente par rapport à l'emploi, ce qui signifie qu'elle est adaptée au marché du travail bruxellois. Les métiers actuellement couverts relèvent de l'industrie, de la construction, du transport et de la logistique, du secrétariat et de la comptabilité, de l'informatique, de la communicative, de la gestion et des techniques de vente... BRUXELLES FORMATION TREMPLIN dispense aussi des formations de base ou des préformations pour préparer les chercheurs d'emploi aux formations qualifiantes. BRUXELLES FORMATION LANGUES organise des formations «langues ciblées métier».

L'Espace Formation PME (EFPME) dispense des formations qualifiantes en alternance pour des candidats âgés de 15 ans minimum. L'EFPME prépare le candidat à l'apprentissage d'un métier, à l'exercice d'une profession indépendante (formation chef d'entreprise), à l'actualisation de ses connaissances ou, si nécessaire, à sa réorientation professionnelle. Les métiers couverts relèvent des soins à la personne (coiffeur), des métiers de bouche (boucher, restaurateur, boulanger...), des métiers du bâtiment (électricien, plombier, peintre...), des métiers verts (fleuriste, arboriste...), des métiers d'artisans ou de détaillants (bijoutier, photographe...).

Les organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) dispensent des formations en alphabétisation, des formations de base et qualifiantes et des formations qualifiantes par le travail. Elles s'adressent à un public qui connaît des difficultés particulières d'accès à l'emploi. Les missions locales font de la guidance professionnelle. Les formations dispensées touchent des domaines très diversifiés : garde-malade, animateur, commis de cuisine, steward de prévention et de sécurité, etc.

L'enseignement de promotion sociale (EPS) propose aussi une gamme très étendue de formations, souvent en horaire décalé, pour les rendre compatibles avec une activité professionnelle. Il dispense également des formations continues ou du perfectionnement en complément d'une formation initiale. Il s'adresse aux personnes âgées de 15 ans minimum qui ont suivi au moins deux années scolaires dans l'enseignement de plein exercice. Les domaines de formation sont divers : métiers de bouche, langues, économie, chimie, environnement, sciences administratives, etc.

La formation pour handicapés : Depuis le 1^{er} juillet 1997, BRUXELLES FORMATION gère à Bruxelles les compétences de la formation professionnelle pour les personnes handicapées en collaboration avec le Service bruxellois francophone des Personnes Handicapées (SBFPH) relevant de l'administration de la COCOF.



1.6. ZOOM SUR 2011

Le site Orion. L'année 2011 a été rythmée par une actualité abondante pour BRUXELLES FORMATION. L'un des faits les plus marquants est sans doute la création de notre nouveau centre Orion, situé au boulevard Bischoffsheim, sur Bruxelles-Ville, en bordure de la première ceinture. Le site Orion, idéalement situé, accueille désormais BRUXELLES FORMATION LANGUES, BRUXELLES FORMATION CARREFOUR et le service Destination Métiers, qui est géré par ACTIRIS. La présence d'un service d'ACTIRIS à Orion augure de nouveaux accords de collaboration entre les deux institutions.



L'accord de coopération ACTIRIS-BRUXELLES FORMATION. Le 30 septembre 2011, les Ministres Emir Kir (Formation professionnelle) et Benoît Cerexhe (Emploi) ont signé un accord de coopération sur les politiques croisées « emploi-formation ». Cet accord prévoit plus de 20 collaborations concrètes entre ACTIRIS et BRUXELLES FORMATION en vue de faciliter le parcours du chercheur d'emploi (exemple : mise en place du dossier unique) et d'augmenter l'adéquation entre l'offre et la demande de formation et le marché de l'emploi bruxellois. Des outils communs de veille ont été créés afin d'anticiper les besoins des entreprises et d'assurer une réactivité face aux évolutions rapides du marché du travail.



Le rallye des langues. Ce rallye, qui s'est déroulé le 23 septembre 2011, est la journée des stagiaires de BRUXELLES FORMATION. Ceux-ci sont sensibilisés à l'apprentissage des langues via des épreuves ludiques dans nos centres de formation. Ils découvrent leur ville grâce à des quiz et des visites de musées (Coudenberg / BELvue et Botanique pour 2011) et partagent leur expérience de formation par le biais d'activités artistiques. Regroupés en 18 équipes, ils sont coachés par des parrains et marraines, membres du personnel de BRUXELLES FORMATION. Cette activité a concerné plus de 650 stagiaires et plus 50 membres du personnel.

L'éco-construction dans le cadre de l'«Alliance-Emploi-Environnement» (AEE). En début de législature, le gouvernement bruxellois a manifesté son souhait de développer l'emploi par de nouvelles filières liées à l'environnement. Pour ce faire, il a fixé un cadre : l'Alliance Emploi-Environnement. BRUXELLES FORMATION s'inscrit dans ce cadre par la mise en place de nouvelles formations dans le domaine de l'éco-construction qui concernent déjà 150 stagiaires supplémentaires.



Le développement du nouveau site Internet.

Le site Internet de BRUXELLES FORMATION avait pris un sérieux coup de vieux. Le nouveau site est en ligne depuis le 17 novembre. Un langage plus clair, un focus sur les jeunes chercheurs d'emploi, la création d'une nouvelle rubrique consacrée aux filières porteuses enrichissent désormais le site qui se veut bien plus proactif que par le passé. Cette cure de Jouvence a déjà permis un accroissement notable de sa fréquentation : plus de 1.000 visites quotidiennes !

www.bruxellesformation.be



Les femmes dans la logistique. A l'occasion de l'année de la femme, le 8 mars 2011, BRUXELLES FORMATION a mené une importante action en vue d'augmenter l'attractivité des métiers de la logistique auprès des femmes. Cette action a largement dépassé le stade de la symbolique puisque le nombre de stagiaires au féminin qui fréquentent le pôle est passé de... 2 unités à 11 !

Conventions signées avec AG Real Estate et Interparking. A l'initiative de notre Ministre de tutelle, BRUXELLES FORMATION a signé le 28 novembre un accord de collaboration avec AG Real Estate et Interparking. Il prévoit le développement de formations courtes, accessibles à des jeunes peu qualifiés et conformes aux besoins de ces deux entreprises en matière de gestion des parkings.

Convention avec le Fonds de Formation pour les Intérimaires (FFI). Le 30 novembre, BRUXELLES FORMATION et le Fonds de Formation des Intérimaires ont signé une convention pour développer des formations « clef sur porte » pour les chercheurs d'emploi et les travailleurs du secteur intérimaire. Cette convention a été négociée à l'identique par le FOREM⁽¹⁾ et l'ADG⁽²⁾. La collaboration prendra en compte les spécificités du marché du travail et du profil des chercheurs d'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale. Une attention sera portée aux jeunes 18-25 ans et aux moins qualifiés.



(1) Service public de l'Emploi et de la Formation professionnelle en Wallonie.
 (2) Arbeitsamt Der DG, équivalent du FOREM en Communauté germanophone.

1.7. LE CONTRAT DE GESTION

L'événement le plus important de l'année est indiscutablement la signature du **Contrat de Gestion 2012-2016**.

C'est le 16 décembre 2011 qu'Emir Kir, Ministre de la Formation Professionnelle à la COCOF, les membres du Comité de Gestion de BRUXELLES FORMATION et la direction de BRUXELLES FORMATION ont signé le Contrat de Gestion 2012-2016 de l'Institution, reflet d'un engagement mutuel pour les cinq années à venir. Dans ce Contrat de Gestion, le cœur de métier de BRUXELLES FORMATION a été clairement confirmé : il consiste à « **renforcer par la formation professionnelle sous toutes ses formes, la capacité des chercheurs d'emploi et des travailleurs à s'insérer durablement sur le marché du travail en développant leurs compétences et en permettant ainsi de rencontrer les besoins de la société et de recrutement des employeurs** ».

Le Contrat de Gestion contient de nombreux points. En voici quelques-uns.

- BRUXELLES FORMATION est confirmé et consolidé dans ses deux missions qui découlent du décret de 1994 créant l'institution : opérateur et régisseur de la formation professionnelle. Cette régie permet une gestion cohérente et intégrée des différents opérateurs. Par ailleurs, la mutualisation des moyens de BRUXELLES FORMATION et d'autres acteurs bruxellois notamment en matière de ressources immobilières, matérielles ou humaines doit permettre une optimisation des moyens au niveau bruxellois.
- L'offre de formation pour les chercheurs d'emploi doit continuer à être articulée avec les besoins du marché bruxellois avec une attention particulière portée aux jeunes de moins de 25 ans ainsi qu'aux chercheurs d'emploi concernés par un dispositif d'accompagnement obligatoire dans le chef d'ACTIRIS.
- Qui dit articulation de l'offre de formation en fonction des besoins, dit veille, décryptage et réaction rapide. BRUXELLES FORMATION se voit donc confier la mission d'observation et d'analyse du champ de la formation.
- La collaboration entre les services publics d'emploi et de formation est renforcée. BRUXELLES FORMATION et ACTIRIS garantissent au chercheur d'emploi un suivi unique et efficace de son parcours.
- BRUXELLES FORMATION voit par ailleurs sa mission d'identification des compétences des chercheurs d'emploi mieux définie. Cette mission se décline en 3 activités : le screening des compétences, la reconnaissance des compétences acquises en formation et la validation de celles-ci.
- La formation des travailleurs est un objectif important pour le développement régional bruxellois. Néanmoins et compte tenu du cadre budgétaire et institutionnel, cette mission est considérée comme complémentaire aux missions et cibles prioritaires de BRUXELLES FORMATION pour les 5 années à venir.



« Ce Contrat de Gestion, comme "l'Alliance Emploi-Environnement", comme le New Deal, scelle à nouveau un pacte social où le Collège et le Gouvernement régional réaffirment avec les partenaires sociaux leur volonté d'agir ensemble face aux difficultés, au profit de tous les Bruxellois », conclut Emir Kir, Ministre en charge de la Formation professionnelle.

1.8. LA "DÉMARCHE QUALITÉ"

BRUXELLES FORMATION poursuit son engagement dans une «démarche qualité». Elle doit mener à l'obtention, en 2012, de la **certification ISO 9001**, gage de l'amélioration continue du fonctionnement de l'institut.

1.9. BRUXELLES FORMATION, PARTENAIRE DES ENTREPRISES

Développer les relations avec les entreprises est une nécessité pour BRUXELLES FORMATION. En 2011, ce sont des dizaines d'entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs d'activité qui ont ouvert leurs portes à nos stagiaires pour qu'ils puissent y accomplir un stage de fin de formation ou un parcours de formation individuelle en entreprise.

Outre ces collaborations au plus grand bénéfice des stagiaires, BRUXELLES FORMATION veut renforcer et systématiser son partenariat avec les entreprises pour répondre de manière adaptée à leurs attentes et besoins en personnel qualifié, ainsi qu'à l'évolution du marché du travail bruxellois.

Afin de stimuler cette dynamique, BRUXELLES FORMATION a développé deux stratégies. Une stratégie de communication via de nouveaux supports (newsletter, campagne de presse, développement de réseaux sociaux) et d'autre part, l'organisation de rencontres (déjeuners, événements) où les entreprises sont invitées à témoigner, en toute transparence, de leur relation avec l'organisme de formation et de la façon dont ses programmes répondent – ou pas – à leurs besoins. Ces démarches s'inscrivent pleinement dans la politique du Collège de la Commission Communautaire Française (COCOF) et de son Ministre de tutelle.



2 INFORMATION, ACCOMPAGNEMENT ET ORIENTATION DES CHERCHEURS D'EMPLOI

2.1. BRUXELLES FORMATION CARREFOUR

Responsable : Dominique Lorent

Nombre de collaborateurs : 13 conseillers, 2 administratifs, 4 conseillers promotion sociale, 1 conseiller EFPME et 1 conseiller SFPME.

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR est un service de première ligne, à la fois portail d'information sur l'offre de formation en Région de Bruxelles Capitale et comptoir (porte d'entrée) des formations de BRUXELLES FORMATION.

Des conseillers BRUXELLES FORMATION, de la Promotion sociale, du Service Formation PME et de l'EFPME (Espace Formation PME) accueillent les usagers de manière individuelle ou en groupe dans un espace ouvert destiné à aider les jeunes et les adultes (des chercheurs d'emploi ou des personnes déjà engagées dans la vie professionnelle) qui se posent des questions sur le choix d'une formation (y compris hors Bruxelles), et sur les qualifications ou métiers auxquels les formations conduisent.

En novembre 2011, le centre a déménagé au 22-25 boulevard Bischoffsheim où il partage en commun avec le service Destination Métiers d'ACTIRIS, un espace de 1.000m².

Ce nouveau partenariat permet aux usagers chercheurs d'emploi fréquentant le centre d'être mieux informés sur les métiers, la situation du marché de l'emploi et de disposer des outils d'orientation-information tels que des conférences sur les métiers, des tests d'intérêts, tests métiers, tests langues, etc.

Cet espace commun propose plusieurs zones :

- **Un espace focus** présentant, tous les trois mois, un secteur d'activité porteur d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale et les formations y conduisant.
- **Des espaces d'information et de documentation** sur les métiers, sur les formations, sur la validation des compétences et sur les possibilités de formation à l'étranger.
- **Un espace "langues"** avec la possibilité pour l'utilisateur de recevoir des chèques langues.
- **Un espace WEB** offrant à l'utilisateur la possibilité de faire une recherche documentaire sur les formations et les métiers ainsi que d'utiliser certains outils d'auto-positionnement.

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR, c'est aussi :

- La diffusion de l'information sur la formation via le site www.dorifor.be. Il recense la totalité des formations pour adultes en Région bruxelloise. Plus de 3.000 formations dispensées par 800 organismes y sont présentées sous forme de fiches concrètes : les résumés des formations, conditions d'accès, horaires, fréquences, certifications proposées...
- La participation à diverses manifestations d'information sur l'offre de formation en Région de Bruxelles-Capitale dont la présence aux divers salons et bourses à l'emploi / formation de la Région.
- L'organisation de séances d'information et de journées d'études et d'échanges à destination d'agents du monde de l'information, de l'emploi et de l'insertion socioprofessionnelle.
- La gestion du projet BEE (Bruxellois en Europe) qui permet l'organisation de stages hors des frontières.
- La participation, avec les partenaires emploi et formation des autres Régions, à l'information des personnes qui ont fait l'objet de licenciements collectifs en Région bruxelloise.

Depuis 2008, le dispositif de BRUXELLES FORMATION CARREFOUR est complété par un CALL CENTER (0800 555 66). Recevant désormais plus de 80 appels par jour, il permet de mieux cibler les demandes des chercheurs d'emploi et leur dispense une information de première ligne sur notre offre de formation.

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR en chiffres en 2011 :

Fréquentation : 27.533 visiteurs.

Invitations délivrées pour les séances d'information BRUXELLES FORMATION : 4.115.

Consultations des pages de Dorifor : 3.539.695.

Nombre de bourses Bee : 15.



2.2. BRUXELLES FORMATION TREMPLIN

Directrices de pôle : Evelyne Coppens jusqu'en septembre 2011. Evelyne Coppens et Myriam Dahan de septembre à décembre 2011.

Nombre de collaborateurs : 8 administratifs et 25 pédagogiques

BRUXELLES FORMATION TREMPLIN a pour mission principale d'aider les chercheurs d'emploi fragilisés et faiblement qualifiés à entrer dans un parcours de formation qualifiante.

L'encadrement et les formations de TREMPLIN s'adressent plus particulièrement aux publics suivants :

- Les personnes qui se préparent à un métier technique (industrie, construction...) ou administratif (employé polyvalent, secrétaire, technicien en comptabilité...).
- Les personnes qui ont besoin d'un renforcement des acquis de base avant d'entrer en formation qualifiante.
- Depuis juin 2011, les jeunes de moins de 25 ans possédant un CPP (jeunes ayant signé une construction de projet professionnel avec ACTIRIS).

Les principales activités de BRUXELLES FORMATION TREMPLIN sont :

1. LA SÉLECTION

Il s'agit de tests et entretiens de motivation des candidats souhaitant entrer en formation qualifiante à BRUXELLES FORMATION et l'organisation de remises à niveau ciblées métier, si cela s'avère nécessaire.

Le contenu des remises à niveau ciblées métier :

Pour les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE et BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION :

- (Re)mises à niveau en calcul, géométrie, système métrique, raisonnement, etc. adaptées aux contenus et niveaux requis pour l'admission en formation qualifiante (module de 6 semaines).

Pour les formations de BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES :

- (Re)mises à niveau individualisées en français, néerlandais (oral et écrit), clavier, informatique de base, organisées en fonction des niveaux et des objectifs de chaque stagiaire (module de 6 semaines).

2. UNE FORMATION DE BASE INDIVIDUALISÉE

Pour les personnes présentant des lacunes et qui souhaitent entamer un parcours de formation. Cette formation s'adresse également aux personnes ayant signé une construction de projet professionnel (CPP) avec ACTIRIS.

Le contenu de la formation de base :

- (Re)mises à niveau en français (structure de la phrase, orthographe d'usage, grammaire, compréhension de textes), calcul orienté métiers techniques ou administratifs, clavier, initiation à l'informatique, néerlandais oral et écrit (module de 6 semaines).
- Possibilité de participer à un atelier d'élaboration d'un parcours de formation permettant au chercheur d'emploi de préciser les étapes successives pour atteindre son objectif.
- Possibilité de participer à un atelier «Adaptation au changement» pour faciliter la mobilisation personnelle dans un parcours.

En fin de module, une évaluation des acquis est réalisée et permet de déterminer l'étape suivante :

- entrée en formation qualifiante au sein de BRUXELLES FORMATION ou chez un partenaire.
- approfondissement de la remise à niveau (possibilité de suivre un deuxième module de 6 semaines).
- préformation ciblée chez un partenaire.
- détermination professionnelle en Mission locale.
- retour sur le marché de l'emploi.
- entrée dans un centre de formation non conventionné (promotion sociale, par exemple).

Pour mener à bien ses deux activités, BRUXELLES FORMATION TREMP LIN réalise différentes tâches :

- Prise en charge administrative et pédagogique des candidats aux formations.
- Organisation de bilans généraux ou portant sur les connaissances spécifiquement liées aux critères d'accès aux formations demandées.
- Entretiens individuels pour évaluer le choix de formation du candidat au regard des résultats aux tests, de la cohérence du projet professionnel et de sa motivation.
- Organisation de formations de base individualisées, par niveau, pour permettre l'accès aux formations qualifiantes.
- Tests en fin de formation de base pour évaluer les acquis.
- Délibération des candidats admissibles en formation qualifiante et réorientation en cas de refus d'accès.

3. LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF TREMP LIN JEUNES

L'objectif général du dispositif TREMP LIN JEUNES est la mise en place de formations spécifiques pour les jeunes de moins de 25 ans qui ont signé un CPP, permettant d'accélérer l'entrée et l'intégration de ces chercheurs d'emploi dans le monde du travail.

Concrètement, il se matérialise par :

- Des produits d'appel en informatique et des remises à niveaux individualisées en français et en calcul.
- Des formations courtes, ciblées métier, incluant un stage en entreprise et orientées vers les secteurs porteurs d'emplois. Exemples : serveur, barman, vendeur-réassortisseur...
- Des ateliers développant les compétences comportementales, essentielles à l'emploi.
- Une préparation à l'emploi et une initiation à la législation sociale.
- Un suivi du jeune chercheur d'emploi pendant toute sa formation et durant les 6 mois qui suivent sa sortie de formation.

4. LES PARTENAIRES DE BRUXELLES FORMATION TREMP LIN

En 2011, BRUXELLES FORMATION TREMP LIN a également réalisé les actions suivantes en partenariat :

- L'EFPME¹ : coordination des formations d'agents de gardiennage et mise en place d'une formation vendeur-réassortisseur, en collaboration avec ACTIRIS.
- L'enseignement de promotion sociale (EPFC) : coordination de la formation de techniciens en comptabilité permettant d'obtenir le CTSS².
- Le Fonds de Formation du Secteur Horeca : femmes et valets de chambre, commis de cuisine et commis de salle, barman-serveur et formations dans le cadre du centre de référence Horeca Be Pro (formation courte de commis de salle et commis de cuisine ainsi que réceptionniste).
- La Cobeff : coordination du certificat d'enseignement du second degré (CE2D).
- En 2011, BRUXELLES FORMATION TREMP LIN a poursuivi les programmes de lutte contre la fracture numérique.
- Formation «Microsoft Suite Office» s'adressant à un public professionnellement qualifié mais ayant besoin de cette formation dans sa recherche d'emploi.
- Programmes d'au moins 25 heures d'initiation à l'informatique intégrés dans les formations de base de la plupart des stagiaires en formation à BRUXELLES FORMATION TREMP LIN.
- Initiation à l'informatique (120 heures) dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique (en interne et en partenariat).

(1) EFPME: Espace formation pour petites et moyennes entreprises.
(2) CTSS : certificat technique secondaire supérieur.

BRUXELLES FORMATION TREMPLIN						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Agent de sécurité/gardiennage	6 382	35	-	-	6 382	35
Commis de cuisine	9 939	13	-	-	9 939	13
Commis de cuisine - renforcement	2 081	13	-	-	2 081	13
Commis de salle	9 787	34	-	-	9 787	34
Commis de salle - renforcement	1 111	8	-	-	1 111	8
Femme/valet de chambre	3 513	10	-	-	3 513	10
Formation de base calcul intensif	6 371	102	-	-	6 371	102
Formation de base	59 365	304	654	6	60 019	310
Formation de base CE2D professionnel	12 534	35	-	-	12 534	35
Formation de base français/calcul/néerlandais	44 180	184	379	2	44 559	186
Formation de base français/néerlandais	5 037	24	66	1	5 103	25
Formation de base initiation PC	20 940	183	84	2	21 025	185
Formation de base suite office	3 918	38	344	3	4 262	41
Initiation au logiciel Opera/Fidelio	189	9	63	3	252	12
Préparation BSSA et certification AED/surveillant piscine	501	7	-	-	501	7
Réceptionniste en hôtel	5 750	14	-	-	5 750	14
Serveur	2 497	7	-	-	2 497	7
Vendeur réassortisseur	3 035	14	-	-	3 035	14
Total TREMPLIN 2011	197 127	986	1 591	17	198 718	1 002
Total TREMPLIN 2010	187 908	1 034	1 511	14	189 419	1 048
Variation 2010-2011 en %	4,9	-4,6	5,3	21,4	4,9	-4,4

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION TREMPLIN - en %										
		Hommes	Femmes	Total						
		42,9	57,1	100,0		Hommes	Femmes	Total		
Âge	Moins de 25 ans	11,3	13,5	24,8	Durée de chômage	Moins de 6 mois	13,0	16,4	29,4	
	25-34 ans	13,6	21,2	34,7		6 à 11 mois	8,4	11,8	20,2	
	35-44 ans	12,4	16,2	28,5		1 an à moins de 2 ans	8,0	10,5	18,6	
	45-54 ans	5,2	5,8	11,0		2 ans et plus	12,8	17,1	29,9	
	55 ans et plus	0,5	0,5	1,0		Indéterminée	0,7	1,2	1,9	
Niveau d'études	Primaire ou moins	2,0	1,6	3,6	Résidence	Bruxelles	39,9	52,5	92,4	
	Secondaire inférieur	12,5	13,7	26,1		Flandre	2,4	3,7	6,1	
	Secondaire supérieur	9,9	15,0	24,9		Wallonie	0,6	0,9	1,5	
	Supérieur	2,0	6,2	8,2		Nationalité	Belges	23,9	38,0	61,9
	Indéterminé	16,6	20,7	37,2			Européens	5,2	5,5	10,7
					Autres ou inconnus	13,9	13,6	27,4		

Le tableau relatif à BRUXELLES FORMATION TREMPLIN et ceux qui suivent dans le chapitre 4 reprennent toujours le nombre de stagiaires ayant effectué au moins une heure de formation au cours de l'année 2011. Ils ne sont pas additionnables : un stagiaire ayant suivi deux formations dans un même centre sera compté une fois dans chaque formation, mais une unique fois dans le total du centre. Les heures de formation correspondent à des heures « stagiaires ».

Le bâtiment BRUXELLES FORMATION TREMPLIN
fleuron architectural de la rue Royale



3 ACQUIS ET COMPÉTENCES

3.1. LA DÉMARCHE DE FORMATION¹

La **formation aux compétences** s'appuie sur la **démarche référentielle** qui, dans le champ de la Formation professionnelle, se situe à l'interface de l'emploi et de la formation. Elle permet de fixer des balises pour la formation en termes de méthode et de produits, en laissant aux différents acteurs le soin de définir sur cette base les modalités de leurs interventions respectives.

La démarche référentielle est donc à la fois :

- Une méthode d'analyse qui établit un lien entre situation de travail, compétences et formation.
- Un ensemble de produits issus de l'application « standardisée » de cette méthode (référentiel métier, activités, compétences, référentiel formation et référentiel évaluation).
- Un support à l'accompagnement pédagogique des formateurs.

Pour BRUXELLES FORMATION, la démarche référentielle s'inscrit dans un double objectif :

- **S'outiller** en propre pour développer une offre de formation qualifiante axée sur des compétences professionnelles définies par rapport à des métiers et à des situations professionnelles concrètes tout en favorisant l'individualisation des parcours de formation et en apportant une réponse personnalisée aux besoins et attentes des stagiaires.
- **Établir des points de repère** : les référentiels donnent une lisibilité au dispositif de formation et d'évaluation permettant l'établissement de contrats clairs entre l'organisme de formation et ses utilisateurs ou partenaires. La démarche référentielle a été déployée au sein de BRUXELLES FORMATION, dans le cadre de la conception, du développement et/ou de la maintenance de plus d'une vingtaine de produits de formation. Elle vise à terme toutes les formations qualifiantes structurelles de BRUXELLES FORMATION.

3.2. LA MODULARISATION

Le concept de modularisation fait partie intégrante du développement des produits de formation qualifiants de BRUXELLES FORMATION. Elle implique :

- **Sur le plan de la conception** des contenus de formation, de les découper en unités de formation évaluées (modules) et de les agencer dans un parcours de formation.
- **Sur le plan de la mise en œuvre**, de considérer spécifiquement pour chaque formation, l'organisation de l'action et la gestion du parcours.

Les objectifs de transparence, de souplesse et de flexibilité, d'économie du parcours de formation et d'adaptabilité des contenus sont visés.

En 2011, 18 produits des domaines Bureau & Services, Construction, Industrie et TIC sont organisés en modules visant l'acquisition de une ou plusieurs(s) compétences métier, et les dispositifs organisationnels qui sous-tendent ce découpage sont mis en œuvre.

Par ailleurs, des outils de gestion de la formation et des parcours des individus, tels que les suivis pédagogiques, les cahiers des charges de l'action de formation, les processus de décision ont été développés.

L'implantation de ces parcours de formation individualisés croise d'autres problématiques traitées par BRUXELLES FORMATION telles que la construction de passerelles et de filières intra ou inter-opérateurs, l'évaluation des stagiaires, la reconnaissance des acquis de fin de formation et la validation des compétences.

3.3. L'ÉVALUATION DES ACQUIS ET LA CERTIFICATION

Un dispositif d'évaluation normative des acquis des stagiaires est développé et mis en œuvre au sein des centres de BRUXELLES FORMATION en vue d'attester de la réussite de la formation. Ce dispositif comprend : l'épreuve d'évaluation proprement dite, les modalités nécessaires à son organisation, les moments de remédiation prévus, les moments de communication des résultats et de suivi pédagogique du stagiaire. Il s'inscrit dans le cadre de la pédagogie de la réussite, respecte la stratégie «centralité de l'usager»¹ et les principes de service public portés par BRUXELLES FORMATION (confiance, transparence, équité...).

L'évaluation des acquis doit être pratiquée de façon transparente et opposable aux tiers. Pour ce faire, les modalités d'épreuve et d'évaluation permettent de vérifier si les acquis visés sont maîtrisés conformément au niveau de compétence attendu au seuil d'embauche².

Dès lors, un système harmonisé de reconnaissance des compétences acquises en formation a été mis en œuvre en 2011 pour un peu plus d'une quinzaine de produits. Dans ce cadre, BRUXELLES FORMATION délivre des certificats de compétences acquises en formation attestant de la réussite d'épreuves d'évaluation correspondant à une norme donnée. Ces certifications sont accompagnées du supplément au certificat Europass et seront positionnées au sein du « Cadre Francophone des Certifications » actuellement en construction.

Ces activités se développent en collaboration avec le FOREM et l'IFAPME³ en cohérence avec les politiques régionales, nationales et européennes d'éducation et de formation tout au long de la vie.

Par ailleurs, les opérateurs publics de formation francophones collaborent également dans plusieurs domaines importants pour le développement qualitatif de l'offre de formation professionnelle au bénéfice du citoyen : la validation des compétences au sein d'un Consortium, une réflexion commune sur le cadre des certifications, la formation des formateurs avec le projet Formaform...

3.4. DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE EN PARTENARIAT

Début 2011, BRUXELLES FORMATION a élargi ses activités de développement pédagogique sur deux axes :

1. La coordination de l'accompagnement méthodologique des partenaires ISP tout en veillant aux spécificités du secteur et de ses publics. Deux groupes de travail « pilotes » ont été mis en place afin de dégager un cadre de référence commun.
2. La contribution à l'échange d'informations et la cohérence entre les activités du service partenariat de la Division Production et celles pilotées par les services de la Division Études & Développement de BRUXELLES FORMATION. Des réunions structurelles favorisent désormais l'étroite collaboration sur divers objets tels que : la connaissance des publics, les outils d'évaluation des programmes de formation, les dossiers d'opportunités, les présentations et animations conjointes...

(1) La centralité de l'usager se définit comme suit : « veiller à ce que l'usager soit considéré comme un adulte citoyen responsable, acteur de son parcours de formation et au centre des préoccupations de l'Institut ».

(2) Niveau du « professionnel compétent » qui est capable de réaliser son travail conformément aux procédures et/ou prescriptions (Consortium de Validation des Compétences).

(3) IFAPME : Institut de formation en alternance des indépendants et des petites et moyennes entreprises.

3.5. LA VALIDATION DES COMPÉTENCES¹

Depuis février 2004, BRUXELLES FORMATION accueille dans ses locaux le **Comité directeur et la Cellule exécutive du Consortium de Validation des Compétences** dont l'objectif majeur est de permettre aux citoyens de plus de 18 ans de faire reconnaître officiellement des compétences acquises par l'expérience de travail, de vie, et/ou par la formation professionnelle. Pour les personnes, la reconnaissance officielle de leur compétence renforcera leur identité professionnelle, les assurera d'un accès approprié à la formation continue, leur facilitera la gestion de leur parcours professionnel et leur permettra de valoriser leurs compétences sur le marché de l'emploi.

Cette reconnaissance est organisée par un Consortium composé des 5 institutions publiques d'enseignement et de formation professionnelle continue : BRUXELLES FORMATION, l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS), le FOREM, l'IFAPME et le SFPME ou dans le cadre d'une convention de partenariat spécifique avec l'une d'entre elles.

Les compétences acquises par l'expérience et portées par les personnes sont formellement reconnues au travers de "titres de compétence" délivrés au nom de la Communauté française, de la Région wallonne et de la Commission communautaire française.

Cette procédure s'adresse à toute personne disposant de compétences et désireuse de les faire reconnaître : travailleurs, chercheurs d'emploi et personnes ne disposant pas du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS), etc.

Le financement du Consortium de Validation des Compétences est assuré par les opérateurs partenaires qui mettent du personnel à disposition. Les gouvernements de la Région wallonne, de la Communauté française, la COCOF et le FSE interviennent dans le coût des actions de validation. La COCOF, via BRUXELLES FORMATION, contribue à hauteur de 20% à la mise publique totale du Consortium.

Fin 2011, les "titres de compétence" disponibles sur le territoire francophone concernent les métiers suivants :

Administratif	aide-comptable, opérateur call center, employé administratif, employé de services commerciaux, technicien PC réseaux
Alimentation	découpeur-désosseur, ouvrier boulanger-pâtissier, préparateur vendeur en boucherie, assistant opérateur de production des industries alimentaires et opérateur de production des industries alimentaires
Automobile	mécanicien d'entretien de voitures particulières et véhicules utilitaires légers et mécanicien réparateur de voitures particulières et véhicules utilitaires légers
Chimie	opérateur de production des industries chimiques, opérateur de production des industries pharmaceutiques
Construction	maçon, couvreur, installateur sanitaire, carreleur, peintre en bâtiment, coffreur, monteur en chauffage central, conducteur d'engins de terrassement, plafonneur, poseur de fermetures menuisées, ouvrier de voirie
Culture	auxiliaire technique du spectacle, technicien des arts de la scène et de l'événement
Electricité	monteur frigoriste, installateur électricien industriel, installateur électricien résidentiel, technicien frigoriste
Non-marchand	aide-ménagère, assistante ménagère en collectivité
Secteur vert	grimpeur-élagueur, jardinier d'entretien des parcs et jardins
Technique	mécanicien d'entretien industriel, mécanicien automatique industriel, technicien en système d'usinage, tuyauteur industriel, tôlier industriel, opérateur de production des industries du verre, peintre industriel
Service aux personnes	Coiffeur, coiffeur autonome
Transport & Logistique	magasinier, conducteur de chariot élévateur
Informatique	Technicien PC réseau

Depuis 2006, BRUXELLES FORMATION développe des activités de validation des compétences via l'agrément de ses centres de validation.

A partir de 2008, grâce notamment au cofinancement du Fonds Social Européen, BRUXELLES FORMATION a mis en place des partenariats spécifiques, notamment avec les centres de référence bruxellois.

Ainsi, des **épreuves de validation** associées à 13 métiers sont proposées.

- Soit sur sites propres : **maçon, installateur sanitaire, installateur électricien résidentiel, carreleur, aide-comptable, opérateur call-center, installateur électricien industriel, mécanicien d'entretien de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers.**
- Soit en partenariat avec :
 - l'EPFC¹ pour le métier d'**employé administratif**
 - IRISTECH+ pour le **mécanicien d'entretien industriel**
 - EVOLIRIS pour le métier de **Technicien PC réseau**
 - IrisTL² pour les métiers de **conducteur de chariot élévateur et de magasinier.**

Afin de mieux informer et guider les candidats à l'entrée du dispositif, BRUXELLES FORMATION, ses partenaires bruxellois (l'EPS et le SFPME) et ACTIRIS ont mis sur pied un projet pilote visant à faciliter la validation. De plus, le rôle de porte d'entrée du dispositif de BRUXELLES FORMATION CARREFOUR a été renforcé. Depuis novembre 2010, des séances d'information généralistes y sont organisées mensuellement. Sur 524 validations organisées par BRUXELLES FORMATION depuis le démarrage du dispositif, 256 titres de compétence ont été émis.



(1) EPFC : Enseignement de promotion sociale et de formation continue.
(2) IrisTL : Centre de référence bruxellois pour la logistique et le transport.

4 LES ACTIVITÉS DE FORMATION EN 2011

4.1. BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION

Directeur de pôle : Louis Boutriau

Nombre de collaborateurs : 10 administratifs et 19 pédagogiques

Les formations proposées par BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION concernent le secteur de la construction et du nettoyage industriel. Ces formations, d'une durée moyenne de 30 semaines, sont destinées à des adultes chercheurs d'emploi et sont généralement suivies d'un stage en entreprise ou d'une formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise (FPI-E). Elles sont complétées par des modules de néerlandais orienté métier, de citoyenneté, de sécurité de base-VCA et d'initiation à l'éco-construction.

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION organise également des modules plus courts et à la carte destinés aux travailleurs des secteurs public et privé souhaitant se recycler ou se perfectionner.

Certaines de ces formations se font en convention avec les fonds sectoriels tels que le Centre de Formation du Nettoyage (CFN), le Fonds de la Formation professionnelle de la Construction (fvb-ffc Constructif), la Fondation pour l'Education et pour la Formation professionnelle - secteur des électriciens (Formelec).

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION collabore aussi avec le Centre de Formation de la Cpnae (Cefora) pour former des assistants chefs de chantier, des assistants métreurs-deviseurs et des inspecteurs en nettoyage.

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION a poursuivi sa démarche de refonte complète des différents référentiels utilisés dans ses formations et a organisé 22 épreuves de validation des compétences.

Dans le cadre de l'AEE¹, le centre de formation s'est fortement impliqué dans l'**éco-construction** par :

- L'acquisition de halls d'une superficie de 1.400 m² en vue d'y organiser de nouvelles formations.
- L'animation du réseau des opérateurs de formation concernés par cette démarche.
- L'élaboration de nouveaux modules de formation et leur enseignement à divers publics.
- La visite de chantiers maisons passives et basse énergie et de producteurs de matériaux destinés à leur construction.
- La formation et le recyclage de ses formateurs aux nouvelles techniques de construction et de chauffage.

D'autres événements peuvent être mis en évidence :

- BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION a poursuivi ses fructueuses collaborations avec plusieurs Missions locales et le CDR² Construction.
- Des formateurs ont participé à la révision des épreuves de validation des compétences notamment en maçonnerie.
- BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION a continué de partager son expérience avec ses partenaires sénégalais dans le cadre de l'approche par les compétences dans les formations d'installateur sanitaire et d'électricien résidentiel.
- BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION participe aux conseils d'administration de l'asbl Skills Belgium qui vise à promouvoir les métiers manuels.

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION hors FPI-E et RAC						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Assistant chef de chantier	6 251	9	-	-	6 251	9
Assistant chef d'équipe	36	2	3 602	63	3 638	65
Assistant métreur deviseur	5 188	18	290	1	5 478	19
Base lecture de plan	-	-	638	17	638	17
Carreleur	6 516	14	376	10	6 892	24
Coffreur	9 338	19	1 584	28	10 922	47
Couvreur	9 119	28	400	10	9 519	38
Electricien du bâtiment	257	11	-	-	257	11
Initiation à l'éco-construction	1 669	52	-	-	1 669	52
Inspecteur en nettoyage	6 505	12	-	-	6 505	12
Installateur électrique résidentiel	7 650	11	340	1	7 991	12
Installateur sanitaire	8 141	12	-	-	8 141	12
Isolation thermique en rénovation du bâtiment	1 112	12	96	6	1 208	18
Maçon	16 958	50	184	7	17 142	57
Monteur en chauffage central	10 475	12	8	1	10 483	13
Nettoyeur industriel	1 237	6	2 368	112	3 605	117
Nettoyeur professionnel en entreprise	9 941	23	663	76	10 604	99
Ouvrier de voirie	1 736	9	-	-	1 736	9
Peintre	11 746	34	640	11	12 386	45
Plafonneur	5 854	20	-	-	5 854	20
Plombier	3 252	19	205	1	3 457	20
Poseur de panneaux solaires/photovoltaïques	4 273	25	-	-	4 273	25
Préformation coffreur	2 002	14	-	-	2 002	14
Préformation installateur sanitaire	1 048	11	-	-	1 048	11
Préformation carreleur	1 915	18	-	-	1 915	18
Préformation chauffage central	568	10	-	-	568	10
Sécurité de base VCA	2 756	143	12	4	2 768	143
Testing coffreur ferrailleur	240	31	-	-	240	31
Testing couvreur	80	11	-	-	80	11
Testing maçon	194	31	8	1	202	32
Testing plafonneur	666	94	3	1	669	95
Total CONSTRUCTION hors FPI -E et RAC	136 722	511	11 417	340	148 139	832

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION FPI-E et RAC						
	Chercheurs d'emploi (FPI-E)		Travailleurs (RAC)		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total CONSTRUCTION FPI-E et RAC	22 831	39	2 031	27	24 862	66

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION - Total						
	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total CONSTRUCTION 2011	159 553	524	13 448	353	173 001	856
Total CONSTRUCTION 2010	164 767	474	15 388	407	180 155	870
Variation 2010-2011 en %	-3,2	10,5	-12,6	-13,3	-4,0	-1,6

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION - en %											
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total		
Âge		86,9	13,1	100,0	Durée de chômage		Moins de 6 mois	24,6	0,4	25,0	
		15,7	0,6	16,2			6 à 11 mois	19,1	1,3	20,4	
		34,9	4,4	39,4			1 an à moins de 2 ans	22,9	1,0	23,9	
		25-34 ans	25,8	5,1			31,0	2 ans et plus	26,9	1,5	28,4
		35-44 ans	9,2	2,5			11,7	Indéterminée	2,1	0,2	2,3
		45-54 ans	1,3	0,5			1,8	Résidence		Bruxelles	77,1
55 ans et plus	1,8	0,1	1,9	Flandre	6,3	0,9	7,2				
Niveau d'études		16,0	0,9	16,9	Wallonie	3,5	0,5			4,0	
		14,5	0,7	15,2	Belges	36,2	2,5			38,7	
		1,9	0,2	2,1	Européens	8,9	0,2			9,1	
		52,8	11,1	63,9	Autres ou inconnus	41,8	10,4			52,2	
		Indéterminé									

4.2. BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE

Directeur de pôle : Stefano Montel

Nombre de collaborateurs : 8 administratifs et 14 pédagogiques

Les formations proposées par BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE concernent tous les secteurs d'activité de type technique et industriel. Cinq formations concernent directement ou indirectement une fonction considérée comme critique¹ au moins une fois, depuis 2007 : agent de maintenance HVAC, agent de maintenance industrielle, électricien, électromécanicien et mécanicien automobile. Les formations qui ne concernent pas des fonctions critiques sont généralement dispensées dans des grands secteurs de l'industrie comme la confection ou la soudure.

Ces formations, d'une durée moyenne de quatre à six mois, sont destinées à des adultes chercheurs d'emploi et sont généralement suivies d'un stage en entreprise ou d'une formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise (FPI-E).

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE organise également des modules plus courts et à la carte destinés aux travailleurs des secteurs public et privé souhaitant se recycler ou se perfectionner.

Certaines de ces formations ont fait l'objet d'une convention en 2011 avec les fonds sectoriels partenaires suivants :

- La section bruxelloise du Fonds régional pour la Promotion de l'Emploi des Ouvriers des Fabrications métalliques de Bruxelles (FRM Bruxelles).
- La Formation pour l'Education et pour la Formation professionnelle - secteur des électriciens (FORMELEC).

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE est aussi présent dans le Centre de Référence IRISTECH+ (Fabrications métalliques et Industrie technologique).

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE est agréé comme **centre de validation des compétences** pour le métier de mécanicien d'entretien de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers et pour le métier d'installateur électricien industriel.



BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE hors FPI-E						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Agent de maintenance HVAC	10 981	30	-	-	10 981	30
Agent de maintenance industrielle	5 494	20	-	-	5 494	20
CAO pour modéliste	1 076	3	-	-	1 076	3
Communication	83	11	-	-	83	11
Conseiller en vente dans le secteur du bâtiment	462	8	-	-	462	8
Dessin assisté par ordinateur pour styliste	649	3	-	-	649	3
Electricien du bâtiment	792	6	-	-	792	6
Electromécanicien de maintenance	650	13	-	-	650	13
Electromécanique	10 155	44	624	39	10 779	83
Electro-technique/TC Electricité	2 122	10	-	-	2 122	10
Initiation au nettoyage à domicile	-	-	1 316	328	1 316	328
Mécanicien automobile	5 931	18	-	-	5 931	18
Modéliste polyvalent	7 801	16	-	-	7 801	16
Nettoyeur industriel	-	-	348	87	348	87
Opérateur entretiens automobiles service	1 332	11	-	-	1 332	11
Préformation électricité	1 004	19	63	1	1 067	20
Préformation métal	12 704	63	215	1	12 919	64
Soudeur	20 470	47	411	11	20 880	58
Soudeur international	210	5	-	-	210	5
Technicien ascenseur	8 630	16	-	-	8 630	16
Tuyauteur industriel	5 291	8	-	-	5 291	8
Usineur à commande numérique	5 170	5	-	-	5 170	5
Total INDUSTRIE hors FPI-E	101 001	268	2 977	467	103 978	735

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE FPI-E		
	Chercheurs d'emploi ((FPI-E)	
	Heures	Stagiaires
Total INDUSTRIE FPI-E	8 755	15

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE - Total						
	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total INDUSTRIE 2011	109 756	270	2 977	467	112 732	737
Total INDUSTRIE 2010	110 281	262	2 823	383	113 104	645
Variation 2010-2011 en %	-0,5	3,1	5,4	21,9	-0,3	14,3

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE - en %										
		Hommes	Femmes	Total						
						Hommes	Femmes	Total		
Âge		43,1	56,9	100,0	Durée du chômage	Moins de 6 mois	22,6	1,1	23,7	
	Moins de 25 ans	8,4	4,5	-		6 à 11 mois	20,4	1,1	21,5	
	25-34 ans	16,8	17,4	-		1 an à moins de 2 ans	23,3	2,2	25,6	
	35-44 ans	12,5	19,4	-		2 ans et plus	24,4	3,3	27,8	
	45-54 ans	5,2	13,2	-		Indéterminée	1,1	0,4	1,5	
	55 ans et plus	0,3	2,4	2,7		Résidence	Bruxelles	36,8	48,6	85,3
Niveau d'études	Primaire ou moins	1,1	0,1	1,2	Flandre		3,8	5,0	8,8	
	Secondaire inférieur	6,0	0,4	6,4	Wallonie		2,6	2,8	5,4	
	Secondaire supérieur	11,8	1,6	13,4	Nationalité		Belges	19,7	4,2	23,9
	Supérieur	2,8	0,8	3,7			Européens	3,3	0,8	4,1
	Indéterminé	21,4	53,9	75,3			Autres ou inconnus	20,2	51,8	72,0

4.3. BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE

Directrice du pôle : Cécile Dulieu

Nombre de collaborateurs : 2 administratifs et 17 pédagogiques

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE propose un ensemble de formations liées au transport et à la logistique : conducteur d'autobus autocars, chauffeur de taxi, aide magasinier-cariste, cariste, conducteur de poids lourds, ADR.

Les formations du pôle sont organisées en convention avec les fonds sectoriels suivants : le Fonds social du Transport de Marchandises et activités connexes pour compte de tiers et de la Logistique (FSTL), le Fonds social pour les Ouvriers de Services publics et spéciaux d'Autobus et des Services d'Autocars, le Fonds social des Entreprises de Taxi et Taxis-camionnettes, le Centre de Formation de la Cpnae (Cefora). BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE est également présent au sein du centre de référence Transport et Logistique, Iris TL.

Les moments forts de 2011 pour le pôle :

- Une nouvelle formation visant le métier de magasinier-gestionnaire de stock a été développée. En parallèle, le pôle, avec l'aide de la division Etudes et Développement, a commencé à élaborer les référentiels REMAC (métiers, activités et compétences) et REFOR (formation pour les caristes et magasiniers). Ceci devra aboutir en 2012 à une offre structurelle et modularisée.
- Le 8 mars 2011, BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE a invité les conseillers d'orientation et les chercheuses d'emploi. L'objectif de la journée était de conscientiser chacun et chacune au fait que la logistique est également un secteur porteur d'emploi pour les femmes.
- Le Centre Bruxellois de Validation des Compétences des Métiers de la Logistique a vu le jour en 2011. Il consiste en un partenariat entre BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE et Iris TL et vise la validation des compétences pour les métiers de cariste et de magasinier.
- Une dalle en béton a été posée sur la plaine du Charroi. Ce nouvel aménagement nous permet de donner les formations sur une surface adaptée. Il devrait aussi répondre aux exigences imposées aux centres d'examen pour l'organisation des épreuves de permis de conduire et d'aptitude professionnelle.



BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE hors FPI-E						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
ADR	4 253	122	350	12	4 603	134
Aide magasinier cariste	9 738	56	-	-	9 738	56
Chauffeur bus-car pratique	5 667	34	-	-	5 667	34
Chauffeur bus-car théorie	5 337	36	-	-	5 337	36
Chauffeur élévateur à fourche	953	18	1 578	73	2 531	91
Chauffeur taxi	6 374	46	-	-	6 374	46
Conducteur poids-lourds pratique C	14 217	77	-	-	14 217	77
Conducteur poids lourds théorie	10 609	83	-	-	10 609	83
Conducteur poids lourds pratique CE	8 911	47	-	-	8 911	47
Essai professionnel - chauffeur poids lourds	2 659	113	-	-	2 659	113
Magasinier	1 161	5	-	-	1 161	5
Magasinier cariste	5 335	10	-	-	5 335	10
Stage d'acculturation bus-car	1 353	42	-	-	1 353	42
Stage d'acculturation poids lourds	132	3	46	1	178	4
Testing chauffeur bus-car	36	36	-	-	36	36
Testing chauffeur poids lourds	11	2	-	-	11	2
Total LOGISTIQUE hors FPI-E	76 743	470	1 974	86	78 717	556

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE FPI-E		
	Chercheurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total LOGISTIQUE FPI-E	545	6

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE - Total						
	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total LOGISTIQUE 2011	77 288	473	1 974	86	79 262	559
Total LOGISTIQUE 2010	77 523	464	2 258	91	79 781	555
Variation 2010-2011 en %	-0,3	1,9	-12,6	-5,5	-0,7	0,7

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE - en %										
		Hommes	Femmes	Total						
		97,9	2,1	100,0		Moins de 6 mois	Hommes	Femmes	Total	
Âge	Moins de 25 ans	12,9	0,5	13,4	Durée de chômage	6 à 11 mois	18,6	0,0	18,6	
	25-34 ans	33,5	0,7	34,2		1 an à moins de 2 ans	23,0	0,4	23,5	
	35-44 ans	32,4	0,9	33,3		2 ans et plus	28,8	0,8	29,6	
	45-54 ans	17,5	0,0	17,5		Indéterminée	2,1	0,2	2,3	
	55 ans et plus	1,6	0,0	1,6		Résidence	Bruxelles	83,2	1,6	84,8
	Niveau d'études	Primaire ou moins	2,9	0,2	3,0		Flandre	9,3	0,5	9,8
Secondaire inférieur		22,5	0,7	23,3	Wallonie		5,4	0,0	5,4	
Secondaire supérieur		20,0	0,4	20,4	Nationalité		Belges	59,0	2,0	61,0
Supérieur		7,9	0,4	8,2			Européens	9,8	0,0	9,8
Indéterminé		44,5	0,5	45,1			Autres ou inconnus	29,0	0,2	29,2

4.4. BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES

Directrice de pôle : Martine Schoukens

Nombre de collaborateurs : 6 administratifs et 33 pédagogiques

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES s'adresse aux chercheurs d'emploi qui souhaitent se former, se recycler, se perfectionner ou se reconverter dans un métier administratif : secrétaire, employé administratif, comptable, aide-comptable, employé commercial, téléopérateur, agent de comptabilité, assistant comptable, employé en tourisme...

Ces formations permettent tantôt un accès direct à des fonctions critiques¹, tantôt l'acquisition d'un ensemble de compétences générales indispensables à l'exercice de celles-ci.

Selon le profil, les acquis professionnels, le niveau d'études et l'objectif professionnel de chacun, le pôle propose des formations qualifiantes complètes allant, selon les spécialités, de 24 à 37 semaines. La durée moyenne des formations est de 132 jours.

En 2011, BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES a poursuivi sa collaboration avec plusieurs partenaires, à savoir :

- Le Centre de Formation de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour Employés (Fonds sectoriel Cefora)
- EVOLIRIS².
- Le Centre bruxellois d'Action Interculturelle (module de citoyenneté).
- IMPACT Cooremans ASBL (comptabilité de base pour employés).
- Le Fonds de Formation des Intérimaires.

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES a poursuivi sa démarche de diversification des parcours de formation et des modules d'extension, également accessibles à un public extérieur au centre, issu par exemple des OISP³ : module «comptabilité de base pour employés» ou module «gestion des ressources humaines».

Le pôle a proposé, comme centre de validation des compétences, des épreuves relatives aux métiers d'aide-comptable et d'employé administratif en partenariat avec l'EPFC⁴ (établissement de Promotion sociale). Il a démarré la préparation des épreuves de validation pour les opérateurs call-center.

L'année 2011 est caractérisée par :

- Un développement des stages d'achèvement en entreprise et des formations professionnelles individuelles (FPI-E). Le pôle a totalisé 74 stages d'achèvement et 9 FPI-E.
- La mise en œuvre de rencontres entre responsables d'agences d'intérim et des stagiaires en achèvement de formation, visant ainsi à leur donner une information optimale sur le travail intérimaire, son statut spécifique et les opportunités offertes.

(1) Fonctions critiques (2009) définies par l'Observatoire bruxellois de l'emploi.

(2) EVOLIRIS est un organisme situé à Molenbeek qui met à la disposition de BRUXELLES FORMATION un call center équipé.

Après une formation au sein du pôle, les stagiaires bénéficient de cette infrastructure pour une durée de dix semaines. EVOLIRIS accueille en permanence deux groupes de douze téléopérateurs et téléopératrices.

(3) OISP : Organismes d'insertion socioprofessionnelle.

(4) EPFC : Enseignement de Promotion et de Formation continue.

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES hors FPI-E						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Aide-comptable/assistant comptable	5 792	27	-	-	5 792	27
Comptabilité de base pour employés	4 658	20	-	-	4 658	20
Employé administratif	94 641	190	831	1	95 472	191
Employé administratif des services commerciaux	1 791	13	-	-	1 791	13
Employé comptable/Agent en comptabilité	2 294	22	-	-	2 294	22
Opérateur call center/Téléopérateur/Agent call center	41 531	111	-	-	41 531	111
Participer à la gestion administrative du personnel	1 903	16	110	1	2 013	17
Secrétaire	16 489	66	209	1	16 698	67
Tronc commun comptabilité	31 481	64	309	1	31 790	65
Total BUREAU & SERVICES hors FPI-E	200 578	423	1 458	3	202 036	426

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES FPI-E		
Produits	Chercheurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total BUREAU ET SERVICES FPI-E	5 485	9

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES - Total						
	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total BUREAU & SERVICES 2011	206 063	429	1 458	3	207 521	432
Total BUREAU & SERVICES 2010	206 146	411	1 015	3	207 160	413
Variation 2010-2011 en %	0,0	4,4	43,6	0,0	0,2	4,6

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES - en %									
		Hommes	Femmes	Total					
		23,4	76,6	100,0		Hommes	Femmes	Total	
Âge	Moins de 25 ans	3,5	16,9	20,4	Durée de chômage	Moins de 6 mois	4,4	13,8	18,2
	25-34 ans	10,0	33,8	43,8		6 à 11 mois	5,1	16,1	21,2
	35-44 ans	7,2	19,7	26,9		1 an à moins de 2 ans	6,1	17,0	23,1
	45-54 ans	2,8	6,0	8,8		2 ans et plus	6,3	26,6	32,9
	55 ans et plus	0,0	0,2	0,2		Indéterminée	1,2	3,5	4,7
	Niveau d'études	Primaire ou moins	0,5	1,9		2,3	Résidence	Bruxelles	20,4
Secondaire inférieur		3,9	17,6	21,5	Flandre	2,3		9,5	11,8
Secondaire supérieur		8,3	27,3	35,6	Wallonie	0,7		1,4	2,1
Supérieur		4,4	14,6	19,0	Nationalité	Belges	16,4	60,2	76,6
Indéterminé		6,3	15,3	21,5		Européens	1,6	5,6	7,2
						Autres ou inconnus	5,3	10,9	16,2

4.5. BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & MULTIMÉDIATIC

Directeur de pôle : Michel Gérin

Nombre de collaborateurs : 6 administratifs et 12 pédagogiques et sous-traitance.

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC s'adresse aux chercheurs d'emploi qui souhaitent se former, se recycler, se perfectionner ou se reconvertir dans les domaines suivants : environnement, commerce et vente, construction, gestion/management, métiers administratifs, métiers de l'information et de la communication, techniques/industrie et TIC.

Deux types de formation sont proposés :

- **Les formations qualifiantes orientées « métier »**, généralement étalées sur plusieurs mois (imprimeur, administrateur réseau, infographiste,...) prévoient sur le plan pédagogique l'utilisation de référentiels, la mise en situation par des projets de fin de formation, les stages en entreprise ou la FPI-E.
- **Les formations complémentaires** (gestion financière, CAO-DAO, digital media,...) dont la durée est la plus courte possible (de 5 jours à 12 semaines) visent un produit ou une compétence spécifique, réduisent les contenus à l'essentiel et favorisent des actions pédagogiques concrètes (études de cas, simulation...)

Qu'il s'agisse de formation à un métier ou de formation complémentaire, l'objectif du pôle est clairement l'emploi à l'issue du processus de formation.

Chaque produit de formation fait l'objet d'une analyse sur base de critères de **pertinence** (la formation répond-elle à une fonction critique, est-elle demandée et/ou co-financée par un secteur, les objectifs de la formation sont-ils en adéquation avec les besoins du marché de l'emploi ?), de **finalité** des formations (qualifiante, perfectionnement, filière), de **public** (à risque, jeunes, femmes...), de **taux de placement** et **satisfaction des usagers**.

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC vise les **chercheurs d'emploi** :

- **Possédant de manière générale un niveau d'études supérieures**, ou bénéficiant d'une expérience professionnelle équivalente. Toutefois, pour certaines formations, un niveau d'études CESS est considéré comme suffisant.
- **Présentant un objectif professionnel cohérent** par rapport à leurs parcours et aux réalités du marché de l'emploi.
- **Ayant une demande motivée** et orientée avant tout vers un emploi précis.

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC collabore avec les fonds sectoriels suivants :

- Cefora : le centre de formation de la CPNAE.
- Femb : Fonds pour les Employés du Secteur des Fabrications métalliques du Brabant.
- Cefograf : fonds sectoriel des industries graphiques.

Le pôle est également partenaire de deux CTA (centre de technologies avancées - Arts et industrie graphique et CTA Énergies vertes et renouvelables) et du centre de référence EVOLIRIS.

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC hors FPI-E						
Lignes de produits ¹	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Communicative	32 595	134	-	-	32 595	134
Comptabilité	17 662	59	-	-	17 662	59
Dessin technique	46 069	121	781	1	46 850	122
Génie civil	7 378	25	-	-	7 378	25
Gestion	38 667	108	-	-	38 667	108
Gestion de chantier	1 158	10	-	-	1 158	10
Industries graphiques	15 116	43	-	-	15 116	43
Informatique	59 749	226	-	-	59 749	226
Management	37 006	176	182	2	37 188	178
Représentation commerciale	35 115	64	-	-	35 115	64
Secrétariat	1 748	11	-	-	1 748	11
Vente	4 573	12	-	-	4 573	12
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC hors FPI-E	296 834	953	963	3	297 797	956

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC FPI-E		
	Chercheurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC FPI-E	16 494	29

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC - Total						
	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC 2011	313 328	956	963	3	314 290	959
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC 2010	332 575	952	1 741	4	334 316	956
Variation 2010-2011 en %	-5,8	0,4	-44,7	-25,0	-6,0	0,3

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC - en %										
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total	
		61,0	39,0	100,0					17,2	13,6
Âge	Moins de 25 ans	6,8	3,8	10,5	Durée de chômage	Moins de 6 mois	17,2	13,6	30,8	
	25-34 ans	29,1	18,0	47,1		6 à 11 mois	11,9	6,2	18,1	
	35-44 ans	16,2	11,8	27,9		1 an à moins de 2 ans	11,7	9,2	20,9	
	45-54 ans	7,3	5,1	12,4		2 ans et plus	13,6	8,3	21,9	
	55 ans et plus	1,7	0,3	2,0		Indéterminée	6,6	1,8	8,4	
	Niveau d'études	Primaire ou moins	0,0	0,0		0,0	Résidence	Bruxelles	49,3	33,6
Secondaire inférieur		2,3	1,1	3,4	Flandre	4,7		2,3	7,0	
Secondaire supérieur		11,3	5,0	16,3	Wallonie	7,0		3,1	10,1	
Supérieur		30,9	23,8	54,6	Nationalité	Belges		41,5	26,5	68,0
Indéterminé		16,6	9,1	25,7		Européens		6,5	7,8	14,3
						Autres ou inconnus		13,0	4,7	17,7

(1) Vu la quantité de produits de formation offerts, nous nous limitons ici à reprendre les lignes de produits (secteurs d'activité couverts).

4.6. BRUXELLES FORMATION LANGUES

Directeur de pôle : Jacques Martel

Nombre de collaborateurs en décembre 2011 : 9 administratifs, 17 pédagogiques et sous-traitance.

QUELQUES CHIFFRES

BRUXELLES FORMATION LANGUES est devenu, en 7 ans, l'outil transversal chargé de la formation linguistique à BRUXELLES FORMATION. Son objectif est de doter les chercheurs d'emploi et les travailleurs d'une deuxième ou troisième « **langue d'usage dans le métier pratiqué** » et/ou de les préparer à entrer en formation qualifiante.

BRUXELLES FORMATION LANGUES connaît une forte croissance en termes de contrats qui se traduit en augmentation du nombre d'heures de formation et en nombre de stagiaires : **2.347 en 2011**.

Aux chiffres 2011, s'ajoutent 5642 heures-formateur prestées dans d'autres pôles : BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE, BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE, BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION, ainsi qu'avec les fonds sectoriels de formation, les organismes d'insertion socioprofessionnels et les entreprises.

En 2011, le partenariat avec les écoles de l'EPSCF (promotion sociale) a également été renforcé.

Le Comité de Gestion de BRUXELLES FORMATION souhaite que la priorité de BRUXELLES FORMATION LANGUES soit donnée aux chercheurs d'emploi.

NOTRE CŒUR DE METIER

BRUXELLES FORMATION LANGUES **adapte la pédagogie au public**. Pour les débutants : pédagogie active en présentiel. Pour les plus avancés (à partir du niveau B1), nous proposons le « **blended learning** » comprenant des moments en groupe (présentiel, tables de conversation, ateliers métiers) et des moments en autoformation à distance.

Cinq langues ont été enseignées en 2011 :

- Le **néerlandais** est indispensable pour les métiers de chantier, de transport et de services aux personnes (taxi, tourisme, accueil, HORECA, vente, etc.), les métiers industriels, les professions tertiaires et les cadres désireux de travailler en milieu néerlandophone.
- Le **français langue étrangère** devient une des priorités de BRUXELLES FORMATION LANGUES face à l'immigration d'une population européenne et extra-européenne à Bruxelles.
- L'**anglais**, langue véhiculaire dans les fonctions de cadre, de secrétariat et d'adjoints (gradués ou universitaires), est aussi un outil indispensable pour certains métiers (service aux personnes, informatique).
- L'**allemand et l'espagnol** s'imposent également dans certaines entreprises bruxelloises dans le domaine du commerce, de la gestion, de l'importation, de l'exportation et du tourisme. Elles visent les experts ainsi que les secrétaires et adjoints de direction.

La pédagogie de BRUXELLES FORMATION LANGUES tourne autour de 6 axes : l'approche communicative et actionnelle, la démarche inductive, l'interactivité entre les stagiaires, l'autonomie et la responsabilisation, la variété des supports didactiques, le centrage sur le projet professionnel de l'apprenant, le caractère dynamique et ludique de l'apprentissage.

Les formations sont intensives : 20 heures hebdomadaires (5 x 4h), durant 6 semaines. Elles peuvent aussi être modulaires et courtes suivant la demande des partenaires extérieurs.

Chaque stagiaire a la possibilité de participer à des immersions linguistiques. En 2011, 102 stagiaires ont participé à des activités de mobilité (73 en 2010) : échanges linguistiques avec le VDAB ou avec ACTIRIS.

LE PLAN LANGUES

BRUXELLES FORMATION LANGUES a été retenu **comme un des acteurs du Plan Langues**. Depuis le 1^{er} octobre 2010, un subside spécifique annuel a été affecté à cette opération. Il s'agit de développer 700 contrats supplémentaires. Le public cible est composé de chercheurs d'emploi envoyés par ACTIRIS désirant suivre une formation en « **langue ciblée métier** ».

Le 16 novembre 2011, le rassemblement des cours de langue en un seul site (bâtiment Orion, Boulevard Bischoffsheim) a permis de rationaliser les moyens : toutes les salles de cours sont équipées de connexion Internet et les cinq nouveaux laboratoires de langues offrent la possibilité aux stagiaires de suivre une formation en utilisant les nouvelles technologies.

BRUXELLES FORMATION LANGUES						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Allemand	1 486	17	-	-	1 486	17
Anglais	66 014	510	1 401	49	67 415	558
Espagnol	2 485	25	16	1	2 501	26
Français	79 482	503	1 787	57	81 269	559
Immersion linguistique en entreprise - Français	426	2	-	-	426	2
Immersion linguistique en entreprise - Néerlandais	1 540	8	-	-	1 540	8
Néerlandais	99 510	1 019	6 610	237	106 120	1 256
Total LANGUES 2011	250 942	2 028	9 814	321	260 756	2 347
Total LANGUES 2010	186 003	1 389	6 175	227	192 178	1 615
Variation 2010-2011 en %	34,9	46,0	58,9	41,4	35,7	45,3

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION LANGUES - en %										
		Hommes	Femmes	Total		Hommes	Femmes	Total		
		53,4	46,6	100,0	Durée de chômage	Moins de 6 mois	15,6	14,1	29,7	
Âge	Moins de 25 ans	8,1	8,5	16,5		6 à 11 mois	10,1	10,6	20,7	
	25-34 ans	20,5	18,3	38,9		1 an à moins de 2 ans	11,8	9,0	20,9	
	35-44 ans	15,6	12,2	27,7		2 ans et plus	13,7	13,7	27,3	
	45-54 ans	7,8	6,6	14,4		Indéterminée	0,7	0,7	1,5	
	55 ans et plus	1,5	0,9	2,4		Résidence	Bruxelles	42,9	40,3	83,3
Niveau d'études	Primaire ou moins	0,9	0,5	1,4	Flandre		1,7	1,2	2,8	
	Secondaire inférieur	6,3	6,9	13,2	Wallonie		0,9	0,8	1,6	
	Secondaire supérieur	9,6	8,1	17,7	Nationalité		Belges	24,9	24,8	49,7
	Supérieur	7,7	9,1	16,8			Européens	8,6	8,1	16,7
	Indéterminé	28,9	21,9	50,9			Autres ou inconnus	19,9	13,6	33,6

4.7. BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES

Directrice de pôle : Céline Thunus

Nombre de collaborateurs : 4 administratifs, 10 pédagogiques et sous-traitance

Le pôle a réalisé 40.328 heures de formation pour 2.122 personnes en 2011.

En ce qui concerne l'autoformation, il faut distinguer l'apprentissage réalisé sur le plateau d'autoformation, dit « ForEspace », des heures de connexion à la plate-forme OFP¹, qui peuvent se dérouler tant à ForEspace qu'au domicile de l'apprenant. Les chiffres de ForEspace et de la plate-forme ne peuvent donc être additionnés qu'en gardant à l'esprit qu'il y a interpénétration de ces 2 entités.

- Activité à ForEspace : 15.977 heures pour 921 personnes.
- Activité sur la plate-forme : 27.969 heures pour 1103 personnes.

4.7.1. La formation continue par l'autoformation

ForEspace

Le public est composé de travailleurs et de chercheurs d'emploi qui souhaitent accroître leurs compétences en gérant librement leur formation. L'autoformation est payante sauf pour les chercheurs d'emploi inscrits à ACTIRIS, au FOREM ou au VDAB.

Un entretien individuel précise les besoins de chacun et prévoit les logiciels d'autoformation les mieux adaptés. La plupart de ces logiciels sont accessibles via Internet. Lorsque des formations plus soutenues s'avèrent souhaitables, les candidats sont orientés vers BRUXELLES FORMATION LANGUES ou BRUXELLES FORMATION TREMPLIN.

E-learning

Des cours en ligne sont accessibles sur le net aux personnes qui veulent se former depuis leur domicile ou leur entreprise. Les participants ou leur entreprise achètent des accès d'un mois et profitent d'une assistance téléphonique et/ou en ligne et d'exercices complémentaires à la demande. L'offre comprend les cours informatiques de base et Office ainsi que des formations en communication, management et développement personnel.

Certifications informatiques

Depuis 2003, BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES est accrédité pour délivrer des certificats ECDL (permis de conduire informatique européen).

4.7.2. La formation continue à la demande des entreprises

Formations en entreprises

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES assure, moyennant paiement, la formation permanente et le recyclage des travailleurs. Les formations sont adaptées aux besoins des entreprises et des travailleurs.

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES fournit aussi aux entreprises divers services tels que le coaching, l'analyse des besoins de formation, l'évaluation, la conception de supports pédagogiques, la conception d'examens et la participation à des jurys.

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES collabore avec certains fonds sectoriels pour la formation de leurs affiliés : APEF², HORECA, FEMB, LOGOS³, IREC⁴, le Fonds des Titres-services, le Fonds des Taxis et le Fonds de la Construction.

(1) OFP : On line formapro.

(2) APEF : Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation.

(3) LOGOS : Fonds de formation de la commission paritaire n° 226 pour les employés du commerce international, du transport et de la logistique.

(4) IREC : Fonds de formation confection et entretien textile.

Formations interentreprises sur agenda

Des cours interentreprises sont programmés chaque semestre, en informatique et en communication/people management. C'est la formule préférée des organismes qui – pour diverses raisons – ne peuvent constituer des groupes à former en interne. C'est aussi le choix évident des PME.

Les intitulés, les dates et les prix des formations sont diffusés régulièrement par mailing. Ces informations sont également reprises sur notre site : www.bruxellesformation.be

Formations en partenariat

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES est occasionnellement sollicité pour développer des formations innovantes avec certains partenaires. En 2011, par exemple, la Mission locale de Molenbeek souhaitait mettre sur pied une formation de stewards dans l'événementiel. Le pôle a assuré le volet « communication orientée clients » de cette formation. De même, le pôle est intervenu, en collaboration avec le pôle construction, pour une chaîne de magasins de bricolage.

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES participe également au projet de formation de formateurs « Formaform », mené en collaboration avec le FOREM et l'IFAPME.

Formations internes

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES assure aussi une partie des formations du personnel de l'Institut. En 2011, le passage à Office 2010 a nécessité 98 jours de formations internes. L'opération se poursuivra sur 2012.

Profil des stagiaires de BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES et ForEspace - en %									
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total
		40,8	58,1	100,01	Durée de chômage	Moins de 6 mois	12,3	18,1	30,3
Âge	Moins de 25 ans	1,7	3,2	4,9		6 à 11 mois	8,9	10,7	19,6
	25-34 ans	9,7	15,7	25,5		1 an à moins de 2 ans	7,7	10,0	17,6
	35-44 ans	11,0	15,1	26,0		2 ans et plus	14,0	17,4	31,4
	45-54 ans	8,2	11,6	19,8		Indéterminée	0,1	0,2	1,1
	55 ans et plus	3,5	4,6	8,1		Résidence	Bruxelles	23,1	32,3
	Indéterminé	6,7	8,1	15,6	Flandre		3,4	6,7	10,1
Niveau d'études	Primaire ou moins	0,9	1,5	2,4	Wallonie		4,1	7,0	11,1
	Secondaire inférieur	3,8	4,7	8,6	Indéterminé	10,2	12,1	23,3	
	Secondaire supérieur	9,7	16,7	26,5	Nationalité	Belges	5,0	4,8	9,8
	Supérieur	14,9	21,0	35,9		Européens	24,3	37,7	62,2
	Indéterminé	11,4	14,2	26,6		Autres ou inconnus	11,4	15,6	28,0



4.8. LES FORMATIONS POUR CHERCHEURS D'EMPLOI EN ENTREPRISE ET EN ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT

4.8.1. Formations professionnelles individuelles gérées par BRUXELLES FORMATION

La formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise (FPI-E) s'inscrit dans les objectifs de l'«Accord de majorité 2009 – 2014» de la COCOF, à savoir promouvoir systématiquement son application à l'ensemble des personnes terminant un parcours de formation qualifiante.

La FPI-E vise l'intégration professionnelle du stagiaire dans l'entreprise, grâce :

- A une adaptation progressive à ses nouvelles fonctions et à l'environnement de son futur travail,
- Au perfectionnement de ses compétences acquises lors de sa formation à BRUXELLES FORMATION.

Le stagiaire sous contrat FPI-E doit avoir suivi, préalablement, sa formation au métier dans un centre de BRUXELLES FORMATION ou auprès d'un OISP partenaire de BRUXELLES FORMATION.

A l'issue de la FPI-E, l'employeur est tenu d'engager le stagiaire sous contrat de travail pour une durée au moins égale à celle de la FPI-E.

- **En 2011, 98 chercheurs d'emploi ont eu un contrat FPI-E. Ils étaient 85 en 2010.**

La formation professionnelle individuelle en établissement d'enseignement est une formation pour laquelle le stagiaire est envoyé dans un établissement technique ou professionnel de plein exercice ou de l'enseignement de promotion sociale pour y suivre, en tout ou en partie, un programme qui y est dispensé. Ce type de formation vise les qualifications pour lesquelles il existe une pénurie structurelle sur le marché de l'emploi. A l'heure actuelle, seule la formation d'infirmier(ière) entre dans ce cadre.

- **120 personnes ont eu un contrat FPI en établissement d'enseignement en 2011 (113 en 2010)**

4.8.2. La formation professionnelle individuelle cogérée par ACTIRIS et BRUXELLES FORMATION

La formation professionnelle individuelle en entreprise (FPI) est une formation pour laquelle le stagiaire est envoyé dans une entreprise en vue d'acquérir, par la pratique, l'expérience et la qualification nécessaires pour y occuper un emploi. L'engagement par l'employeur du stagiaire sous contrat de travail est obligatoire après la formation et ce, pour une durée au moins égale à celle-ci.

- **866 personnes ont eu un contrat FPI en 2011 (955 en 2010)**

4.9. LA CONVENTION D'IMMERSION PROFESSIONNELLE (CIP)

Cette convention est une mesure développée par ACTIRIS où intervient BRUXELLES FORMATION.

- Le stagiaire, dans le cadre de sa formation, acquiert des connaissances ou aptitudes par le biais des prestations de travail effectuées auprès d'un employeur.
- Cette convention de stage en entreprise est volontairement décidée par un employeur et une personne désireuse de se former ou d'acquérir une expérience pratique.

BRUXELLES FORMATION est chargé de l'agrément des programmes de formation.

Depuis fin 2008, le SGE (Service Gestion Employeurs) d'ACTIRIS promeut activement la mesure CIP auprès des entreprises dans le cadre du Plan Emploi Jeunes.

- **BRUXELLES FORMATION a traité 191 demandes de programmes de formation en 2011 (129 en 2010).**



5 LE SUIVI DES CHERCHEURS D'EMPLOI

5.1. L'ÉTUDE ULYSSE - LA MISE À L'EMPLOI

L'étude Ulysse, basée sur des enquêtes téléphoniques réalisées auprès d'anciens stagiaires, a pour but l'**analyse du parcours des chercheurs d'emploi après un passage en formation qualifiante** dans l'un des centres de BRUXELLES FORMATION. Réalisée annuellement, elle vise à dégager et à mesurer les processus d'insertion ou de réinsertion des anciens stagiaires, notamment grâce à leur taux d'emploi dans l'année suivant la formation et aux caractéristiques des emplois obtenus.

Si les résultats des différentes enquêtes mettent en exergue le rôle positif de la formation professionnelle sur la mise à l'emploi des anciens stagiaires de BRUXELLES FORMATION, son impact spécifique sur leur parcours reste difficile à isoler. En effet, une multitude d'éléments interagissent les uns avec les autres et influencent l'insertion socioprofessionnelle d'un individu. Ils relèvent d'une part de l'environnement économique du secteur, des politiques d'emploi, des aides octroyées dans ce domaine et des spécificités propres à chaque marché du travail. D'autre part, ils sont intimement liés à l'entourage du stagiaire (effet de réseau), à l'image qu'il a de lui-même et à ses caractéristiques individuelles comme le niveau d'études, l'âge, le genre ou encore l'origine.

Pour affiner l'analyse de ces problématiques, le service Études et Statistiques de BRUXELLES FORMATION a mis en place diverses activités de veille, tant du point de vue économique, sectoriel que politique. Celles-ci constituent un canevas de matière pour l'interprétation des résultats Ulysse et la mise en contexte des nombreuses autres données récoltées par le service.

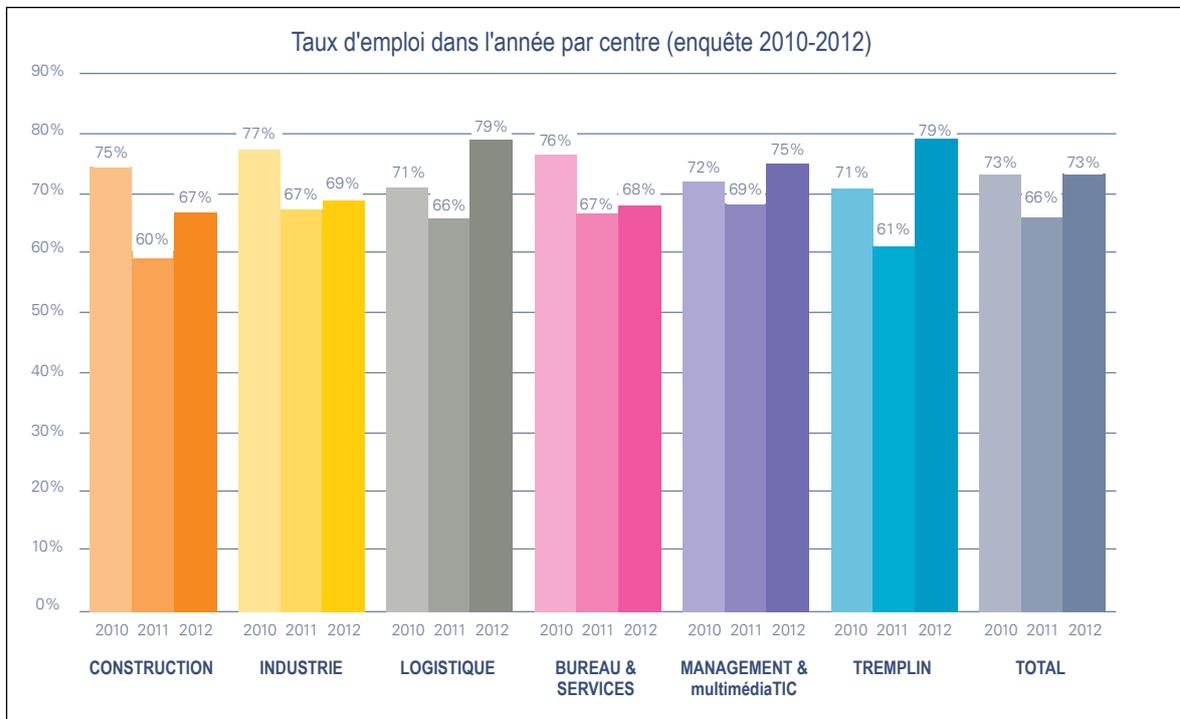
Quelques chiffres-clés de l'enquête 2012

La 8^{ème} enquête a été lancée en janvier 2012. Elle porte sur les sortants d'une formation qualifiante au cours de l'année 2010. Une population initiale à interroger de 1.504 individus a pu être dégagée et près de 800 enquêtes ont été réalisées.

Le taux d'emploi dans l'année qui suit la formation des stagiaires sortis en 2010 est de 73,2%. Ce même taux était de 66,2% dans l'enquête de 2011 et de 73,1% dans celle de 2010. On constate donc une insertion professionnelle plus aisées en 2010-2011. Celle-ci est généralisée dans tous les centres de BRUXELLES FORMATION. Elle est à mettre en parallèle avec le léger regain de croissance qu'a connu notre économie au cours de cette période.

Pour chacune des cinq dernières études, près de 80% des répondants estiment avoir acquis, par l'intermédiaire d'une formation, plus de connaissances techniques utiles dans l'exercice de leur travail. Ce constat est en concordance avec leur motivation à entrer en formation, basée majoritairement sur la volonté de décrocher un (nouvel) emploi ou de progresser dans la vie professionnelle.

D'un point de vue géographique, trois quarts (74,2%) des anciens stagiaires qui ont obtenu un emploi décrochent ce premier poste en Région de Bruxelles-Capitale. Enfin, sur les sortants de l'année de 2010, 69,9% ont déclaré que les postes qu'ils ont décrochés étaient totalement ou en partie en lien avec la formation suivie.



Taux d'emploi dans l'année par ligne de produits (enquêtes 2012-2011)

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	64	32	96	66,7%	59,8%
BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	44	20	64	68,8%	67,1%
BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	90	24	114	78,9%	65,9%
BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	90	42	132	68,2%	66,7%
BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	257	85	342	75,1%	68,5%
BRUXELLES FORMATION TREMPLIN	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	38	10	48	79,2%	61,0%
Total BRUXELLES FORMATION	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2012	2011
	583	213	796	73,2%	66,2%

5.2. LA CELLULE RELATIONS ENTREPRISES

La Cellule Relations Entreprises de BRUXELLES FORMATION coordonne toutes les actions de l'institut visant à renforcer les collaborations avec les entreprises et les acteurs du marché du travail. Elle anime un réseau de délégués relations entreprises, confirmés et spécialisés dans un secteur d'activité spécifique. Ceux-ci sont chargés de développer les contacts avec les entreprises de leur secteur pour renforcer l'offre de stages et favoriser l'insertion professionnelle des stagiaires formés par BRUXELLES FORMATION.

Deux mesures d'accompagnement vers les entreprises sont principalement utilisées :

- **Le stage d'achèvement de formation** qui permet au stagiaire en fin de formation de mettre ses acquis en pratique au sein d'une entreprise, dans des conditions réelles de travail.
- **La formation professionnelle individuelle d'Intégration en entreprise (FPI-E)** qui offre la possibilité à l'employeur de former un stagiaire à une fonction spécifique en entreprise.

Quelques collaborations à mettre en évidence pour l'année 2011 :

Brico Belgium – formation Conseiller-vendeur dans le secteur du Bricolage

Le secteur du bricolage ou Do-It-Yourself représente un volume d'emploi global non négligeable du secteur de la distribution. C'est un segment d'activité en croissance soutenue, principalement en raison de l'expansion du nombre de points de vente. Dans cette perspective, BRUXELLES FORMATION a lancé une formation pilote de « conseiller-vendeurs dans le secteur du Bricolage », avec le soutien actif de Brico Belgium, l'enseigne la plus implantée en Région de Bruxelles-Capitale.

Sur les 8 personnes qui sont allées jusqu'au bout de la formation, 7 ont pu trouver un emploi dans les 2 mois de la fin de celle-ci. Les directeurs de magasin de bricolage semblent satisfaits de cette initiative qui permet aux chercheurs d'emploi d'acquérir des connaissances de base dans des domaines aussi diversifiés que couvre le bricolage (sanitaire, peinture...) tout en les préparant aux exigences des conditions de travail de la fonction (accueil, déplacement constant dans le magasin, horaire de travail...).

Carrefour Belgium – des collaborations sous diverses formes

Afin d'accroître sa visibilité et d'attirer les talents parmi les chercheurs d'emplois, Carrefour Belgium a participé à des rencontres avec les stagiaires de BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE et à la séance d'information pour les candidats stagiaires de BRUXELLES FORMATION TREMPLIN. Les interventions de la société, à des moments différents dans le processus de formation, ont amené celle-ci à s'impliquer concrètement dans la mise en place de stages.

SNCB – remise à niveau en électricité

Le groupe SNCB prévoyait l'engagement d'environ 70 techniciens-électromécaniciens (statutaires) tout au long de l'année 2011, pour leurs différents ateliers bruxellois.

Pour cette vague de recrutement, le groupe souhaitait privilégier les candidats chercheurs d'emploi bruxellois en assouplissant les critères d'accès aux examens de recrutement. Par ailleurs, en amont de leur volonté, et afin de donner toutes les chances de réussite aux tests, le Groupe a fait appel à l'intervention de BRUXELLES FORMATION pour une formation de remise à niveau en « électricité » aux chercheurs d'emploi n'ayant pas le diplôme A2.

Les immersions linguistiques – une réponse pour combler l'écart entre la connaissance des 2 langues nationales et les exigences linguistiques des entreprises

Les contrats de formation en immersion linguistique en entreprise ont été lancés dans le cadre du Plan Langues pour les Bruxellois. Ces contrats offrent l'opportunité à tout chercheur d'emploi, ayant les compétences professionnelles en mains et un niveau linguistique moyen (niveau B1 accompli), de pratiquer et conforter sa connaissance de la langue dans un environnement professionnel. Les immersions s'effectuent soit en néerlandais, soit en « français langue étrangère ».

Le nombre de demandes d'immersion reçues quotidiennement témoigne d'un réel besoin de la part des chercheurs d'emploi.

Les immersions en néerlandais se déroulent, la plupart du temps, dans une entreprise située en Région flamande. Les sociétés flamandes qui ont participé à ce programme ont pu revoir leur vision et leurs a priori, en considérant d'abord la capacité et la motivation des candidats bruxellois à trouver un travail durable.



5.3. CORAIL, LE LOGICIEL DE GESTION ADMINISTRATIVE DES STAGIAIRES

Le système informatisé de gestion administrative des données stagiaires de BRUXELLES FORMATION représente plus de dix ans de travail informatique à l'écoute des utilisateurs. Cet outil est en perpétuelle évolution. Corail, aujourd'hui, est une application informatique de gestion de données qui présente un environnement similaire à un site Internet tout en permettant un encodage direct : application web. Corail est non seulement utilisé par les centres de BRUXELLES FORMATION mais aussi par une majorité de ses partenaires.

La mise en réseau des opérateurs autour de Corail

La mise en réseau des opérateurs de formation a permis de partager les informations dans le but d'accroître la fiabilité et la rapidité des échanges de données. Les transferts informatisés suppriment le double encodage. L'utilisation d'une même application permet la standardisation des données et facilite la mise à jour des procédures administratives. Les divers transferts d'information ont ainsi permis de réduire les envois de courrier.

Corail pour les institutions

Corail est aussi une interface entre les bases de données de gestion interne de BRUXELLES FORMATION et d'ACTIRIS. Il permet entre autres de réaliser l'automatisation de la transmission des signalétiques des stagiaires et des contrats de formation. Les échanges de données avec ACTIRIS permettent les mises à jour des dossiers des chercheurs d'emploi dans la base de données du réseau des plates-formes pour l'emploi (RPE). Le conseiller emploi a accès à l'information concernant la formation du chercheur d'emploi. Certaines données sont par ailleurs transférées par ACTIRIS vers l'ONEm comme la date de début et de fin de contrat.

5.4. LE SERVICE MÉDIATION

Le médiateur est un intermédiaire qui œuvre à la conciliation des parties et les appuie dans leur recherche d'une solution concertée. Par conséquent, il se positionne hors du cadre de l'institution et son statut consacre sa totale indépendance.

Sa mission consiste à recevoir et à traiter les plaintes ou conflits, tant d'ordre administratif que pédagogique, en matière de Formation professionnelle, concernant directement les candidats stagiaires ou stagiaires, tant vis-à-vis de BRUXELLES FORMATION que vis-à-vis de ses partenaires. L'objectif est d'aboutir à une solution négociée de commun accord.

Le médiateur garantit la confidentialité de ses données. Chaque année, il rédige un rapport d'activité qui est présenté au Comité de Gestion de l'Institut.

En 2011, vingt dossiers ont été instruits par le médiateur.

5.5. LA SATISFACTION DES USAGERS

5.5.1. Une enquête de satisfaction des stagiaires

Une enquête mesure la satisfaction des stagiaires par rapport au déroulement de leur formation. L'objectif en est l'amélioration de l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et des services rendus aux usagers.

Démarrée en 2009, l'enquête est organisée en continu, dans tous les centres de BRUXELLES FORMATION, auprès des stagiaires, chercheurs d'emploi qui achèvent leur formation. Le questionnaire informatisé est rempli par les stagiaires via Internet au cours d'une séance organisée dans leur centre de formation afin de leur expliquer le sens de cette démarche. Les réponses des stagiaires sont traitées et analysées chaque année.

En 2011, sur un public visé de 1.818 stagiaires, 1.405 ont participé à l'enquête, soit un taux de réponse de 77,3%, estimé valable. La satisfaction globale moyenne pour l'ensemble des répondants est de 8/10.

- 71% des répondants estiment que le délai d'attente avant l'entrée en formation est satisfaisant.
- 85,8% des répondants estiment que le contrat qu'ils ont signé avec BRUXELLES FORMATION est « assez clair ».
- 94,3% des répondants estiment avoir été bien formés.

Note globale de satisfaction	8/10
Avant la formation Evaluation de l'accueil et de l'information	4,29/5
La formation Les aspects de la formation L'évaluation au cours de la formation	4,22/5 4,08/5
Le centre de formation	4,18/5
Environnement emploi/formation Information sur la recherche d'emploi Aide reçue pour la recherche d'un stage Accompagnement en cas de difficultés d'ordre personnel	4,01/5 4,06/5 4,34/5

Des plans d'amélioration consécutifs à l'enquête

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont exploités avec les centres afin de définir des plans d'amélioration propres à chacun d'eux. Ils sont complétés par un plan d'amélioration relatif aux services relevant de l'Administration centrale de BRUXELLES FORMATION.

5.5.2. Le développement des services à l'utilisateur

Le Service Usagers établit et maintient les conditions pour que le stagiaire soit le centre des préoccupations de BRUXELLES FORMATION. En 2011, outre la satisfaction des usagers, deux activités sont à signaler :

Formation à la citoyenneté

En 2011, le programme de formation citoyenne a concerné 468 stagiaires, 85 modules pour un total de 1.055 heures.

L'évaluation de tout le dispositif citoyenneté, entamée fin 2010, a donné lieu en 2011 à une redéfinition d'un nouveau programme de formation citoyenne qui va démarrer en 2012. Ce programme vise à donner aux stagiaires l'opportunité d'acquérir ou de renforcer des compétences pour l'exercice de la citoyenneté, utiles à trois niveaux : comme stagiaire à BRUXELLES FORMATION, comme travailleur dans le monde du travail et comme citoyen dans la vie en société. Le programme intègre des éléments nouveaux tels que : les compétences transversales en formation et en milieu professionnel, la dynamique de groupe, la compréhension et l'appropriation de la participation collective.

Accueil et information

BRUXELLES FORMATION organise de longue date, au niveau de ses centres de formation, des activités d'accueil et d'information à l'entrée en formation des stagiaires.

Depuis cette année, des brochures d'accueil sont distribuées à tous les nouveaux stagiaires. Ces brochures, propres à chaque centre de formation, contiennent les informations administratives, réglementaires et pratiques nécessaires à tout stagiaire en cours de formation. Elles présentent aussi de façon synthétique les missions et activités de BRUXELLES FORMATION et du centre de formation concerné. Ces brochures seront mises à jour annuellement.

6 LA FORMATION EN PARTENARIAT

6.1. LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN

BRUXELLES FORMATION bénéficie du soutien du Fonds Social Européen (FSE), instrument financier principal de la politique sociale de la Commission européenne. Ce soutien s'inscrit dans le cadre de l'Objectif 2 « Compétitivité régionale et emploi » qui cofinance notamment des actions de formation, d'emploi et d'enseignement.

C'est en 2007 qu'a démarré l'actuelle programmation de 7 ans (2007-2013). Celle-ci a fixé trois priorités ou axes qui ont été traduits au sein de programmes opérationnels approuvés par la Commission européenne.

Les trois axes dans lesquels se situent les projets présentés par BRUXELLES FORMATION sont :

- **Axe 1** . «Création d'activités et d'emplois» : réponse aux besoins des entreprises en matière de formation, de main-d'œuvre qualifiée et de recherche.
- **Axe 2** . «Développement du capital humain, des connaissances, des savoir-faire et de la recherche» : formation professionnelle qualifiante des travailleurs et des chercheurs d'emploi et valorisation des ressources humaines en matière de recherche.
- **Axe 3** . «Cohésion sociale» : insertion professionnelle et inclusion sociale des personnes les plus éloignées du marché du travail.

Concrètement, les moyens qui sont octroyés à BRUXELLES FORMATION permettent d'assurer prioritairement le déploiement et l'amélioration permanente de la qualité de nos formations structurelles dans les métiers de la construction, de l'électricité et du métal, du transport, des travaux de bureau et comptabilité, de la gestion et des TIC (axe 2). En amont de ces formations qualifiantes, le soutien du FSE permet aussi à des personnes très peu qualifiées de combler leurs lacunes en bénéficiant de formations de base leur donnant accès à une formation qualifiante au sein d'un centre de BRUXELLES FORMATION (axe 3).

En outre, sont également développées les formations spécifiquement soutenues par les fonds sectoriels et les formations en langues ciblées à la pratique d'un métier (axe 1). L'offre de formation professionnelle pour les personnes handicapées est également renforcée (axe 3). Enfin, en marge des formations à proprement parler, le FSE soutient l'organisation de la validation des compétences (axe 2).

En 2011, les actions de formation professionnelle de BRUXELLES FORMATION, développées dans le cadre de l'Objectif Compétitivité, ont représenté 934.936 heures de formation, concernant 4.933 stagiaires.

BRUXELLES FORMATION a également bénéficié, durant l'année 2011, du soutien du programme Leonardo pour le projet « BEE » (Bruxellois En Europe) qui a financé 15 bourses de mobilité pour les stagiaires en formation professionnelle.

6.2. L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (ISP)

Le décret du 27 avril 1995 relatif à l'agrément de certains organismes d'ISP et au subventionnement de leurs activités de formation professionnelle vise à accroître les chances des chercheurs d'emploi inoccupés et peu qualifiés de trouver ou de retrouver du travail sur le marché de l'emploi en Région bruxelloise.

Sur base de ce décret et de son arrêté d'application du 12 décembre 2002, BRUXELLES FORMATION, dans son rôle de régisseur, conclut des conventions de partenariat avec les opérateurs de formation en ISP, en exécution de cahiers des charges et de programmes de référence. Les centres de formation sont agréés par la suite par la COCOF et doivent pour cela totaliser au moins 9.600 heures de formation par an en partenariat avec BRUXELLES FORMATION.

Les opérateurs de formation sont répartis en six catégories d'agrément :

- 1 (jusqu'à 15.000 heures)
- 2 (de 15.000 à 25.000 heures)
- 3 (de 25.000 à 35.000 heures)
- 4 (de 35.000 à 45.000 heures)
- 5 (de 45.000 à 55.000 heures)
- 6 (plus de 55.000 heures).

Les 41 organismes d'insertion professionnelle (OISP) dont 10 AFT¹ de catégories 1 à 6 dispensent des programmes d'alphabétisation, de formation de base, de préformation ciblée sur métier, de formation par le travail et de formation qualifiante.

Les 9 missions locales bruxelloises organisent des déterminations professionnelles généralistes ou ciblées métier qui permettent aux personnes d'élaborer, de confirmer ou d'infirmer un choix d'orientation et de qualification professionnelle en vue de poursuivre leur parcours d'insertion.

Dans l'optique de promouvoir des synergies nouvelles, elles peuvent aussi initier, expérimenter et coordonner des projets de formation innovante principalement en fonction des besoins des entreprises locales. La démarche d'ISP met en œuvre une série d'opérations qui, articulées entre elles, donnent toute la cohérence et la spécificité du dispositif d'insertion au service d'un public fragilisé :

- **L'accompagnement** (l'accueil, la guidance et l'orientation professionnelle tout au long du parcours d'insertion) qui relève des compétences d'ACTIRIS.
- **Le partenariat** mené avec les opérateurs de formation professionnelle.
- **La concertation et la coordination permanente** entre les différents partenaires.
- **L'articulation des actions de formation professionnelle** avec des actions d'accompagnement des usagers et d'éducation permanente (démarche citoyenne).

Nos partenaires d'insertion socioprofessionnelle

Programme	Partenaires
Alphabétisation	Adeppi (hors décret- article 6) - Ateliers du Soleil - Centre Anderlechtois de formation - Chom'hier Collectif Alpha - Gaffi - Ispat - Le Piment - Maison de Quartier d'Helmet - Proforal
Ateliers de formation par le travail	Apaj - Arpaije - Bonnevie - Boulot - Foret-Aft - Idée 53 - Jeunes Schaerbeekois au travail (JST) Les Petits Riens - Molenbeek Formation - Convivialités
Détermination ciblée métier ou généraliste	Cefig - La Cobeff - Le Piment - Mission locale d'Anderlecht - Mission locale de Bruxelles-Ville - Mission locale de Molenbeek - Mission locale de Saint-Josse-Ten-Noode - Mission locale d'Ixelles - Mission locale d'Etterbeek - Mission locale de Forest - Mission locale Jeunes de Saint-Gilles - Mission locale de Schaerbeek - Après (hors décret- article 6)
Formation de base dont FLE (français langue étrangère)	Adeppi (hors décret) - Ateliers du Soleil - Centrale Culturelle Bruxelloise (CCB) - Cefig - Centre Anderlechtois de formation (CAF) - Chom'hier - Collectif Formation Société (CFS) - Fondation Travail et Santé (FTS) - Gaffi - Le Piment - Maison de Quartier d'Helmet - Molenbeek Formation - Proforal
Préformation ciblée métier(s)	Bonnevie - Cbai - Cfpas - Cefig - Cefor Marguerite Leblanc - Cenforgil - CF2M - Centre Fac - Coften - Fij Foret AFT - Interface 3 - Ispat - Jeunes Schaerbeekois au travail (JST) - Le Piment - Maison de Quartier d'Helmet - Mission locale de Bruxelles-Ville - Mission locale d'Ixelles - Proforal - Siréas
Formation qualifiante	Bonnevie - Boulot - Cbai - Cefaid - Cefig - Cefor Marguerite Leblanc - Cemea - Cenforgil - Centre Anderlechtois de formation - CF2M - Centre de formation d'Animateurs (CFA) - Ceraction - Chom Hier - Cobeff - Coften - Collectif Formation Société (CFS) - Fij - Fae - Foret-Aft - Form@XL - Ftqp Idée 53 - Interface 3 - Ispat - Jeunes Schaerbeekois au travail (JST) - Le Piment - Mission Locale d'Etterbeek Mission locale de Forest - Mission locale de Molenbeek - Mission locale de Saint-Gilles - Mission locale de Saint-Josse - Mission locale de Schaerbeek - Siréas
Produits isolés	Bonnevie - Mission locale d'Anderlecht - Mission locale de Molenbeek - Mission locale de Saint-Josse Mission Locale d'Etterbeek
Projets spécifiques pour les chercheurs d'emploi peu qualifiés de moins de 25 ans	Mission locale d'Ixelles - Mission locale de Saint-Gilles - Mission locale de Saint-Josse - Mission locale de Schaerbeek - Bonnevie (hors décret-article 6)

(1) Atelier de formation par le travail.

ISP						
Types d'action	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Alphabétisation	212 004	599	158	1	212 162	600
Détermination	80 344	847	311	4	80 655	851
Formation de base	213 550	1 001	1 149	5	214 699	1 005
Formation par le travail	191 965	402	-	-	191 965	402
Formation qualifiante	798 008	1 578	1 457	4	799 465	1 582
Perfectionnement	2 783	19	-	-	2 783	19
Préformation	173 023	497	-	-	173 023	497
Produits isolés	14 009	71	-	-	14 009	71
Total ISP 2011	1 685 684	4 385	3 075	14	1 688 759	4 394
Total ISP 2010	1 620 602	4 103	2 130	9	1 622 732	4 112
Variation 2010-2011 en %	4,0	6,9	44,4	55,6	4,1	6,9

Profil des stagiaires ISP - en %										
		Hommes	Femmes	Total						
		44,7	55,3	100,0		Hommes	Femmes	Total		
Âge	Moins de 25 ans	11,9	12,0	23,9	Durée de chômage	Moins de 6 mois	11,5	15,1	26,5	
	25-34 ans	15,8	21,3	37,1		6 à 11 mois	6,7	9,0	15,7	
	35-44 ans	11,6	16,2	27,7		1 an à moins de 2 ans	8,6	10,6	19,2	
	45-54 ans	5,2	5,4	10,6		2 ans et plus	12,1	19,6	31,7	
	55 ans et plus	0,2	0,4	0,6		Indéterminée	5,9	1,0	7,0	
	Niveau d'études	Primaire ou moins	1,8	1,8		3,6	Résidence	Bruxelles	42,7	52,2
Secondaire inférieur		10,4	11,0	21,4	Flandre	1,3		2,6	3,9	
Secondaire supérieur		6,4	7,4	13,8	Wallonie	0,7		0,5	1,2	
Supérieur		0,9	1,8	2,7	Nationalité	Belges		23,3	27,2	50,6
Indéterminé		25,1	33,3	58,5		Européens		4,1	4,4	8,5
						Autres ou inconnus		17,3	23,6	40,9

Par ailleurs, pour mieux connaître le public de l'insertion socio-professionnelle, BRUXELLES FORMATION a lancé une étude inédite, en collaboration avec l'Observatoire de l'Emploi d'ACTIRIS.

Cette étude porte sur plus de 3.000 stagiaires (chiffres de 2010), soit 20 % du total de ceux qui suivent annuellement une formation. Elle permet de mieux cerner le profil des chercheurs d'emploi selon le type de formation qu'ils suivent. On peut ainsi constater que les formations d'alphabétisation sont massivement suivies par des femmes de plus de 35 ans alors que les ateliers de formation par le travail attirent principalement les hommes.

Le profil des stagiaires est ainsi analysé selon le genre, l'âge, le niveau d'études, la nationalité et la durée de chômage pour chaque typologie de formation (alphabétisation, détermination, formation de base, préformation, formation qualifiante). La seconde partie de l'étude concerne le suivi des parcours. Elle analyse la situation du stagiaire six mois après l'achèvement de la formation. Selon cette étude, plus de 85 % des chercheurs d'emploi vont au terme de leur formation et près de 75 % ont continué leur parcours de formation ou sont à l'emploi. Cette étude statistique sera reproduite chaque année.

6.3. L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE (EPS)

Les principes de collaboration entre BRUXELLES FORMATION et l'Enseignement de Promotion sociale (EPS) datent de 1998. Le 20 avril 2009, une nouvelle Convention-cadre a été signée.

Les objectifs généraux de cette convention consistent à :

- **Accroître l'offre de formation** à Bruxelles par la mobilisation conjointe des moyens de BRUXELLES FORMATION et des établissements de promotion sociale.

- **Améliorer l'information et l'orientation** du chercheur d'emploi en formation.
- **Établir des correspondances entre les contenus de formation** en vue d'une certification officielle.
- **Établir une meilleure synergie** entre les pôles de BRUXELLES FORMATION et les établissements d'enseignement de promotion sociale.

En complément aux actions de formation devenues quasi structurelles, un appel à projets annuel permet de réaliser des actions de formation liées à des secteurs prioritaires et visant un public de chercheurs d'emploi faiblement qualifiés.

Nos partenaires de Promotion sociale

Types d'action	Partenaires
Alphabétisation	IFCAD
Formation de base	EPS Erasme – IFCAD
Formation qualifiante	CFCS – Cours de Promotion sociale de Saint-Gilles – EPFC-ULB-CCI Bruxelles – EPS-Erasme EPS Evere Laeken – IEPSCF – Institut Cardinal Mercier – Institut Diderot – Institut Fernand Cocq – Institut Machtens – Institut Roger Lambion
Préformation	Institut Diderot
Produits isolés	IEPSCF
Langues	IFCAD

Promotion sociale						
Types d'action	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Alphabétisation	1 232	12	-	-	1 232	12
Formation de base	6 673	65	-	-	6 673	65
Formation qualifiante	222 447	469	10 729	63	233 176	506
Préformation	2 783	13	-	-	2 783	13
Produits isolés	6 317	17	-	-	6 317	17
Langues	3 334	14	-	-	3 334	14
Total Promotion sociale 2011	242 785	582	10 729	63	253 514	619
Total Promotion sociale 2010	246 814	740	4 819	50	251 633	750
Variation 2010-2011 en %	-1,6	-21,4	122,6	26,0	0,7	-17,5

Profil des stagiaires Promotion sociale - en %										
		Hommes	Femmes	Total		Hommes	Femmes	Total		
		34,9	65,1	100,0	Durée de chômage	Moins de 6 mois	11,7	14,8	26,5	
Âge	Moins de 25 ans	10,2	13,4	23,6		6 à 11 mois	4,8	8,8	13,6	
	25-34 ans	13,2	28,9	42,2		1 an à moins de 2 ans	5,7	14,1	19,8	
	35-44 ans	7,8	17,4	25,2		2 ans et plus	6,2	24,4	30,6	
	45-54 ans	3,1	4,8	7,9		Indéterminée	7,9	1,7	9,6	
	55 ans et plus	0,6	0,5	1,1	Résidence	Bruxelles	32,6	57,5	90,1	
Niveau d'études	Primaire ou moins	0,3	1,5	1,8		Flandre	1,5	5,5	6,9	
	Secondaire inférieur	6,3	15,7	22,0		Wallonie	0,8	2,1	2,9	
	Secondaire supérieur	5,5	11,8	17,3		Nationalité	Belges	18,3	39,6	57,8
	Supérieur	0,8	2,7	3,6			Européens	3,4	5,5	8,9
	Indéterminé	22,0	33,4	55,4	Autres ou inconnus		13,2	20,0	33,3	

6.4. LA FORMATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Depuis le 1er juillet 1997, BRUXELLES FORMATION gère l'exercice des compétences à Bruxelles en matière de formation professionnelle pour les personnes handicapées.

En complémentarité, le Service PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherchée) propose individuellement à la personne, l'orientation, la prise en charge des frais de déplacement liés au handicap, l'aménagement du poste de formation ou de travail ou encore un accompagnement et des interventions financières pour des aides individuelles.

Nos partenaires proposant des actions de formation à Bruxelles sont les suivants :

- Le CFP de la Ligue Braille organise des formations adaptées aux capacités des personnes handicapées de la vue, chercheurs d'emploi ou travailleurs, qui souhaitent bénéficier d'une formation spécialisée dans le but de réussir leur intégration professionnelle. Les formations actuelles se situent dans le secteur des métiers administratifs.
- Alpha-Signes propose des formations en alphabétisation (français écrit et calcul) pour des adultes sourds ou malentendants par le recours à la langue des signes. L'originalité pédagogique est l'équipe de formateurs composée de personnes sourdes et entendantes, ce qui permet aux personnes sourdes d'apprendre le français écrit à partir de leur langue maternelle qui est la langue des signes.
- Depuis 2007, Info-Sourds, dans un souci de recentrage de ses activités vers la Formation professionnelle, a mis en place une action de détermination professionnelle généraliste à destination des personnes sourdes.
- CTV Médias propose des formations d'initiation à l'informatique, à Internet et à Suite Office à l'intention de personnes handicapées physiques ou ayant un handicap mental léger.

Depuis 2009, BRUXELLES FORMATION souhaite diversifier l'offre de formation pour les personnes en situation de handicap à Bruxelles et met également une priorité sur les partenariats conclus avec des opérateurs de formation traditionnels (Ecole de Promotion Sociale,...).

Ainsi, en 2011, une deuxième action (étant donné l'évaluation positive de la première action) de formation dans le secteur du jardinage a été organisée par l'ASBL JST pour un public de personnes handicapées (troubles du comportement essentiellement). Il s'agit de permettre aux stagiaires handicapés de suivre une préformation en jardinage adaptée à leur handicap (préformation plus longue que pour le groupe ISP) et permettre à certains d'intégrer ultérieurement la formation qualifiante non spécifique au public des personnes handicapées.

Une première action dans le secteur de la maçonnerie a également été organisée en 2011 par l'ASBL FTQP pour un public de personnes handicapées. Celles-ci ont, dès le début de l'action, intégré le groupe non spécifique au public des personnes handicapées. L'action a été reconduite en 2012.

Nos partenaires de la formation des personnes handicapées

Partenaires
Alpha Signe – AWIP- Polybat – CAMEC asbl – CFRP – CTV-Horizon Médias – Info-Sourds – Ligue Braille – Maison des Sourds

Handicapés						
Produits	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Atelier pédagogique	927	8	-	-	927	8
Détermination généraliste	1 600	12	-	-	1 600	12
Français écrit avancé	39	1	702	5	741	6
Français écrit débutant	5 168	19	93	1	5 261	20
Français écrit moyen	2 895	14	-	-	2 895	14
Initiation Access	290	4	152	3	442	7
Initiation Internet	730	7	867	7	1 597	14
Initiation MS Office Word	243	3	368	5	611	8
Initiation PC	489	8	361	7	850	15
Initiation suite Office	648	5	523	4	1 171	9
Jardinier préformation	87	5	-	-	87	5
Menuisier	1 774	1	-	-	1 774	1
Métiers administratifs	4 777	14	38	2	4 815	16
Module calcul	2 019	13	-	-	2 019	13
Préformation confection-textile	750	1	-	-	750	1
Préformation plombier	1 683	2	-	-	1 683	2
Préformation sectorielle en industrie	1 617	3	-	-	1 617	3
Total Handicapés 2011	25 736	80	3 104	17	28 840	97
Total Handicapés 2010	26 810	79	4 914	33	31 723	109
Variation 2010-2011 en %	-4,0	1,3	-36,8	-48,5	-9,1	-11,0

Profil des stagiaires handicapés - en %									
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total
Âge	Moins de 25 ans	18,6	9,3	27,8	Durée de chômage	Moins de 6 mois	18,8	2,5	21,3
	25-34 ans	8,2	21,6	29,9		6 à 11 mois	6,3	5,0	11,3
	35-44 ans	16,5	8,2	24,7		1 an à moins de 2 ans	7,5	12,5	20,0
	45-54 ans	7,2	8,2	15,5		2 ans et plus	12,5	23,8	36,3
	55 ans et plus	2,1	0,0	2,1		Indéterminée	6,3	5,0	11,3
	Niveau d'études	Primaire ou moins	2,1	0,0	2,1	Résidence	Bruxelles	46,4	43,3
Secondaire inférieur		3,1	1,0	4,1	Flandre		6,2	2,1	8,2
Secondaire supérieur		6,2	4,1	10,3	Wallonie		0,0	2,1	2,1
Supérieur		0,0	2,1	2,1	Nationalité	Belges	39,2	28,9	68,0
Indéterminé		41,2	40,2	81,4		Européens	4,1	4,1	8,2
						Autres ou inconnus	9,3	14,4	23,7

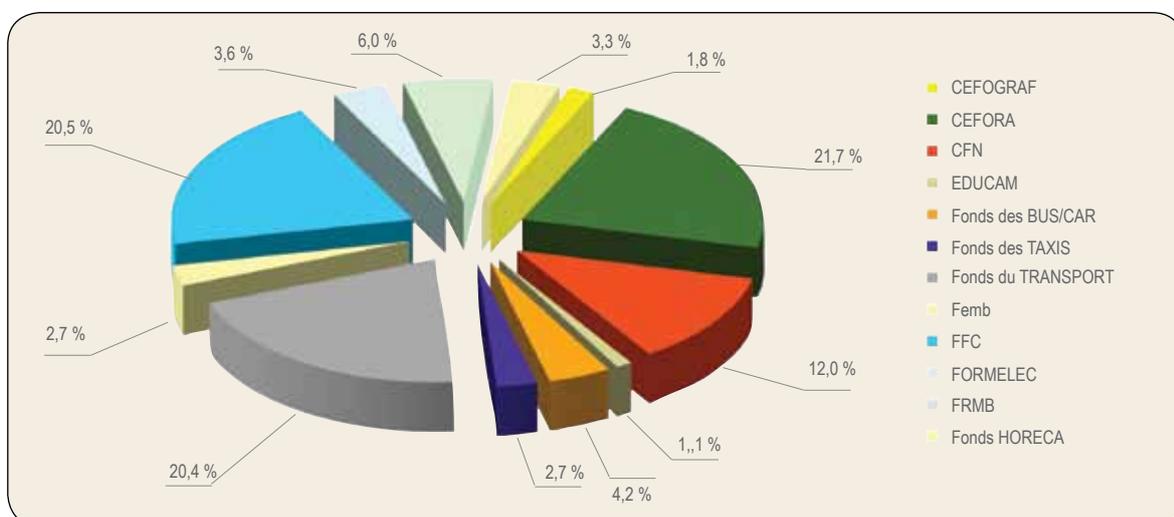
6.5. LA COLLABORATION AVEC LES FONDS SECTORIELS

BRUXELLES FORMATION et les différents fonds sectoriels collaborent depuis de nombreuses années en faveur de la formation professionnelle en Région de Bruxelles-Capitale. Les partenaires visent en commun l'adéquation des formations aux besoins d'emplois identifiés.

Le type de contribution varie d'un fonds à l'autre, portant, selon les conventions sur :

- **La définition des référentiels de formation.**
- **L'organisation conjointe des formations** à destination des chercheurs d'emplois et/ou des travailleurs.
- **Le financement des formations** : contributions financières variables (directes ou en fonction des résultats), mises à disposition de formateurs, de matériel ou encore paiement de matériaux spécifiques.

Activités 2011 de BRUXELLES FORMATION avec les fonds sectoriels



Le partenariat 2011 avec les fonds sectoriels représente **32 % de l'activité totale de BRUXELLES FORMATION** hors BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES, hors partenariat et hors FPI.

En 2011, ce sont donc 1.684 stagiaires qui ont été formés dans le cadre des conventions avec les fonds sectoriels (1.647 en 2010), soit 26,8 % des stagiaires formés hors BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES, hors partenariat et hors FPI.

Notons que certaines formations organisées avec les fonds sectoriels bénéficient d'un cofinancement du Fonds Social Européen mais uniquement pour la partie des coûts supportés par BRUXELLES FORMATION.

6.6. COLLABORATION AVEC LES CENTRES DE RÉFÉRENCE PROFESSIONNELLE

Les centres de référence (CDR) permettent de rassembler par le biais d'un partenariat, au sein d'une même structure, les opérateurs de l'emploi et de la formation, dans le respect des compétences des institutions représentées, ainsi que les représentants du secteur professionnel concerné, facilitant ainsi la définition d'objectifs communs entre les acteurs.

Les CDR sont clairement un partenariat entre le public et le privé, au niveau de la composition de l'organe décisionnel et au niveau du financement qui doit tendre vers une participation 50 % privé et 50 % public.

Les objectifs des centres de référence sont :

- **Favoriser le placement et la mise à l'emploi**, en améliorant notamment l'adéquation entre l'offre de formation et les besoins des entreprises.

- **Améliorer quantitativement et qualitativement l'offre de formation**, notamment par le biais de la mise à disposition d'équipements.
- **Réaliser une veille technologique** et assurer sa mise à disposition aux écoles et opérateurs de formation.

Conformément aux modifications apportées au Protocole d'accord-cadre du 7 avril 2011, le CDR est chargé de développer quatre fonctions dans le cadre des conventions à conclure, selon les cas, avec ACTIRIS ou BRUXELLES FORMATION :

- Une fonction d'**équipements technico-pédagogiques** qui implique de remplir une activité d'inventaire des besoins en équipement et une activité de mise à disposition des équipements technico-pédagogiques.
- Une fonction de **veille technico-pédagogique** qui vise à anticiper les changements structurels de l'économie et du marché de l'emploi par rapport au secteur dans lequel est actif le centre.
- Une fonction de **promotion des métiers et des qualifications**.
- Une fonction **opérationnelle «emploi-formation»** qui vise la mise en œuvre des plates-formes partenariales pouvant être organisées via des initiatives des entreprises, des fonds sectoriels, des écoles, d'un opérateur de formation ou du centre de référence.

Afin de rendre opérationnels les partenariats avec les centres de références, BRUXELLES FORMATION a lancé la mise en place de plate-formes partenariales de formation et a décidé, à ce titre, de conclure trois types de conventions lors des partenariats avec les CDR :

- Une convention entre BRUXELLES FORMATION et le partenaire portant création d'une plate-forme partenariale de formation.
- Une convention entre BRUXELLES FORMATION et le CDR concernant la contribution de celui-ci au développement de la plate-forme partenariale organisée.
- Une convention d'exécution entre BRUXELLES FORMATION et le financeur pour l'organisation d'une session de formation dans le cadre de la plate-forme partenariale entre BRUXELLES FORMATION et le partenaire.

Plate-formes partenariales de formation mises en œuvre en 2011 avec les CDR, à destination de stagiaires chercheurs d'emploi :

CDR	Formation	heures	stagiaires	partenaire
IRISTECH +	Soudeurs	11.260	25	FRMB
	Tourneur/usineur	5.170	5	FRMB
	Agent de maintenance HVAC	15.329	35	FRMB
	Technicien ascenseur	8.630	16	FRMB
	Agent de maintenance industrielle	7.552	26	FRMB
	Soudeur international	210	5	-
Total IRISTECH +		48.151	112	
EVOLIRIS	Administrateur réseaux CCENT	6.616	12	Cefora
	Modules informatiques	3.992	80	-
	Développeur d'applications mobiles	833	12	Cefora
Total EVOLIRIS		11.441	104	
CONSTRUCTION	Initiation à l'éco-construction	1.669	52	-
Total CONSTRUCTION		1.669	52	
Iris TL	Aide-magasinier cariste	10.283	59	-
	Magasinier cariste	5.335	17	-
	Chauffeur-élévateur à fourche	953	18	-
Total Iris TL		16.571	94	
HORECA BE PRO	Réceptionniste en hôtel	5.750	14	-
	Serveurs	2.497	7	-
	Chef de partie renforcement	2.242,5	11	-
	Commis de salle renforcement	1.110,5	8	-
	Commis de cuisine renforcement	2.081	13	-
	Initiation logiciel Opera	189	9	-
Total HORECA BE PRO		13.870	62	
Total CDR 2011		91.702	424	

7 TABLEAUX RÉCAPITULATIFS

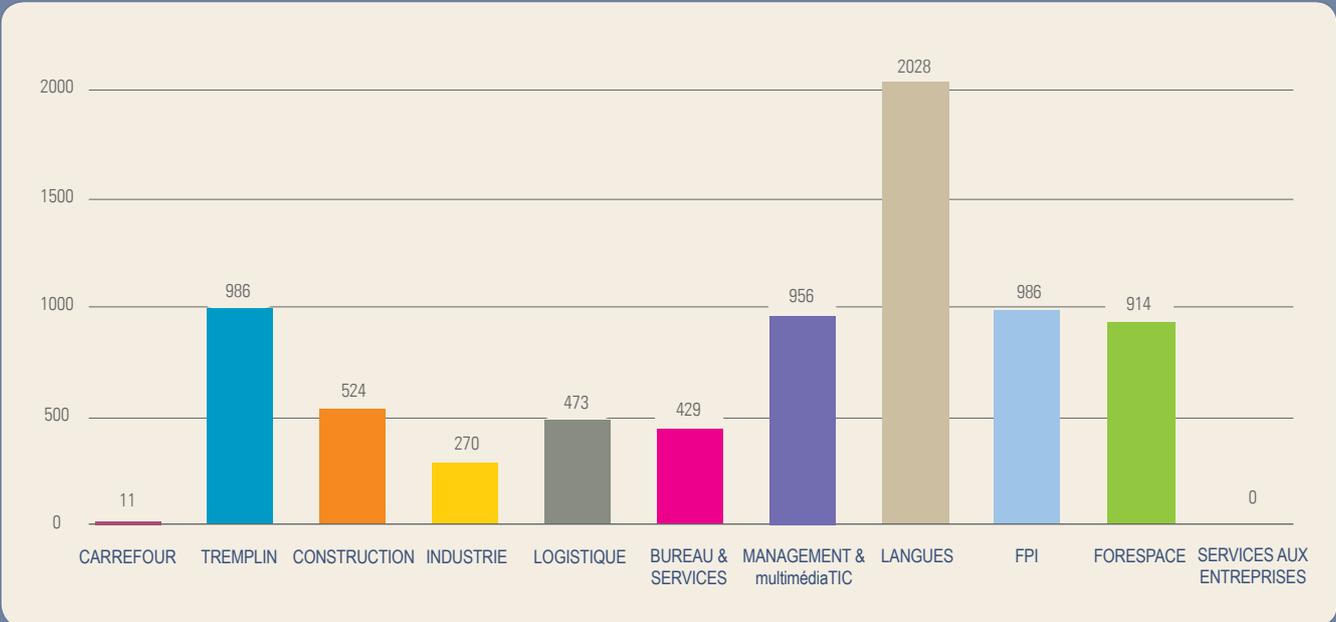
7.1. TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DE BRUXELLES FORMATION

BRUXELLES FORMATION et FPI						
Centre	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
CARREFOUR	4 508	11	-	-	4 508	11
TREPLIN	197 127	986	1 591	17	198 718	1 002
CONSTRUCTION	159 553	524	13 448	353	173 001	856
INDUSTRIE	109 756	270	2 977	467	112 732	737
LOGISTIQUE	77 288	473	1 974	86	79 262	559
BUREAU ET SERVICES	206 063	429	1 458	3	207 521	432
MANAGEMENT & multimédiaTIC	313 328	956	963	3	314 290	959
LANGUES	250 942	2 028	9 814	321	260 756	2 347
FPI en établissement d'enseignement	91 190	120	-	-	91 190	120
ForEspace	15 816	914	346	58	16 162	976
Service aux entreprises	-	-	40 456	2 092	40 456	2 092
Total 2011	1 425 570	6 130	73 026	3 389	1 498 596	9 496
Total 2010	1 398 786	6 303	68 881	2 710	1 467 666	8 997
Variation 2010-2011 en %	1,9	-2,7	6,0	25,1	2,1	5,5
FPI	-	866	-	-	-	866
Total 2011 (y compris FPI)	-	6 996	-	-	-	10 362

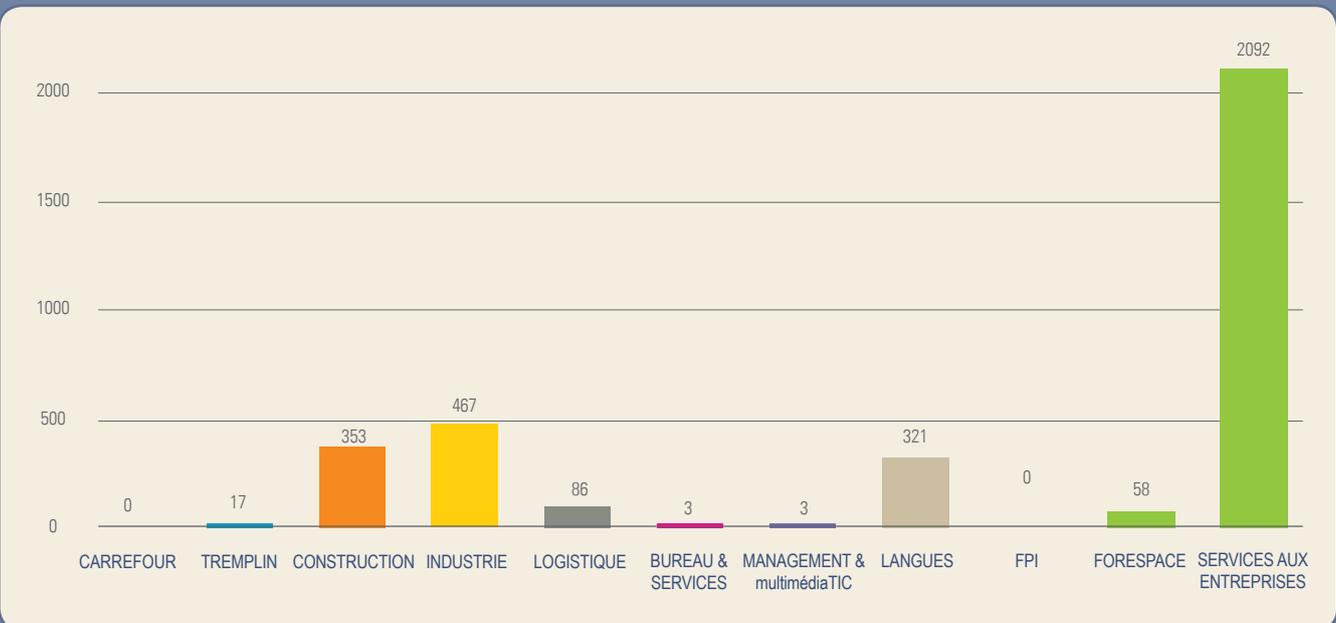
Profil des stagiaires BRUXELLES FORMATION hors partenariat - en %									
		Hommes	Femmes	Total		Hommes	Femmes	Total	
		51,0	48,7	99,7	Durée de chômage	Moins de 6 mois	15,9	13,2	29,1
Âge	Moins de 25 ans	6,5	5,9	12,4		6 à 11 mois	10,9	8,9	19,7
	25-34 ans	17,8	16,8	34,6		1 an à moins de 2 ans	11,8	8,7	20,5
	35-44 ans	14,8	13,5	28,3		2 ans et plus	14,8	13,0	27,7
	45-54 ans	7,8	7,9	15,7		Indéterminée	1,8	1,0	2,8
	55 ans et plus	1,9	2,0	3,9		Résidence	Bruxelles	39,1	36,4
Niveau d'études	Primaire ou moins	1,0	0,9	1,9	Flandre		3,4	4,1	7,5
	Secondaire inférieur	6,7	5,6	12,4	Wallonie		3,2	3,2	6,4
	Secondaire supérieur	10,3	10,6	20,9	Nationalité	Belges	21,0	17,3	38,3
	Supérieur	10,6	12,7	23,3		Européens	12,5	15,8	28,3
	Indéterminé	22,4	18,9	41,2		Autres ou inconnus	17,5	15,6	33,1



Stagiaires chercheurs d'emploi par secteur de formation



Stagiaires travailleurs par secteur de formation

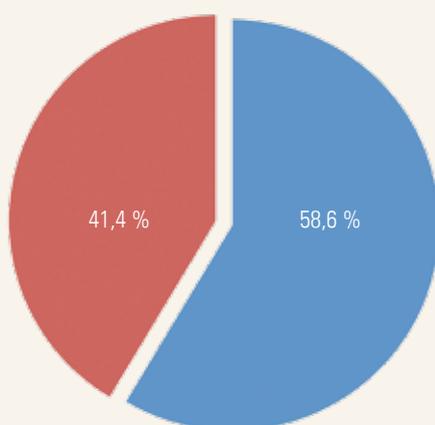


7.2. TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DE BRUXELLES FORMATION ET DE SES PARTENAIRES

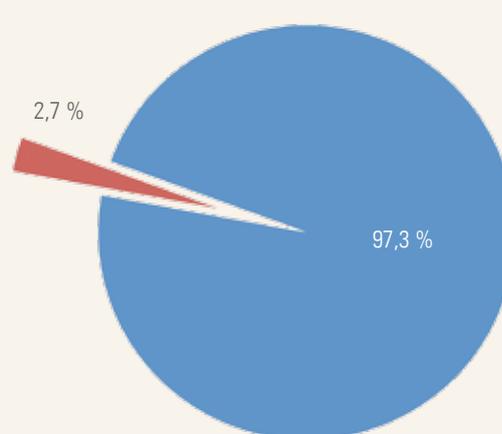
Total des activités de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires						
	Chercheurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
BRUXELLES FORMATION	1 425 570	6 130	73 026	3 389	1 498 596	9 496
Partenaires	1 954 205	4 948	16 907	93	1 971 112	5 010
Total 2011	3 379 774	10 780	89 933	3 479	3 469 708	14 202
Total 2010	3 293 012	10 860	80 743	2 802	3 373 754	13 599
Variation 2010-2011 en %	2,6	-0,7	11,4	24,2	2,8	4,4
FPI	-	866	-	-	-	866
Total 2011	-	11 646	-	-	-	15 068

Profil des stagiaires – Total des activités de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires - en %									
		Hommes	Femmes	Total					
		48,7	51,0	99,8		Hommes	Femmes	Total	
Âge	Moins de 25 ans	8,4	7,9	16,3	Durée de chômage	Moins de 6 mois	14,3	14,2	28,5
	25-34 ans	17,1	18,6	35,6		6 à 11 mois	9,0	8,8	17,7
	35-44 ans	13,6	14,3	27,9		1 an à moins de 2 ans	10,2	9,5	19,8
	45-54 ans	6,8	7,0	13,9		2 ans et plus	13,2	15,7	28,9
	55 ans et plus	1,4	1,5	2,9		Indéterminée	3,8	1,1	4,9
	Niveau d'études	Primaire ou moins	1,2	1,2		2,4	Résidence	Bruxelles	40,1
Secondaire inférieur		7,7	7,3	15,1	Flandre	2,8		3,7	6,4
Secondaire supérieur		8,9	9,6	18,6	Wallonie	2,4		2,4	4,8
Supérieur		7,4	9,1	16,5	Nationalité	Belges	21,7	20,9	42,6
Indéterminé		23,4	23,8	47,3		Européens	9,7	12,0	21,7
						Autres ou inconnus	17,3	18,2	35,5

% des chercheurs d'emploi en formation en 2011



% des travailleurs en formation en 2011



■ PARTENARIAT

■ BRUXELLES FORMATION et FPI



8 NOS COLLABORATIONS

8.1. LE COMITÉ STRATÉGIQUE BRUXELLES FORMATION - ACTIRIS

Les relations entre ACTIRIS et BRUXELLES FORMATION sont étroites. Le Comité de développement stratégique (CDS), créé dès 2006, est l'instance de structuration et de développement des synergies entre les deux institutions. Celui-ci est présidé à tour de rôle (tous les 12 mois) par les fonctionnaires dirigeants des deux organismes et composé de leurs représentants. Il peut décider de la création de groupes de travail chargés d'approfondir l'une ou l'autre thématique « emploi-formation ». Le comité se réunit en moyenne cinq fois par an et a pour mission de définir les chantiers de collaboration à mettre en œuvre et de suivre leur avancement.

Cette volonté de coopération s'est manifestée notamment éclatante lors du déménagement de BRUXELLES FORMATION CARREFOUR et de Destination Métiers, service d'ACTIRIS, dans le nouveau bâtiment Orion du boulevard Bischoffsheim, inauguré le 17 novembre 2011.

En 2011, certaines mesures ont été amplifiées telles la mise à disposition d'un module d'inscription en ligne aux séances d'information pour les conseillers des antennes d'ACTIRIS, le renforcement des échanges de données entre les deux organismes, l'organisation de séances d'information sur les formations destinées aux conseillers d'ACTIRIS, le financement par ACTIRIS, dans le cadre du plan "Langues", d'un accroissement de l'offre de formation en langues orientées métier ou la collaboration renforcée relative aux Centres de référence professionnelle.

Par ailleurs, les deux institutions ont décidé de renforcer leur collaboration en matière de validation des compétences. Des études sur l'emploi et la formation ont également été réalisées conjointement sur de grandes entreprises implantées à Bruxelles et sur des institutions telles que Vivaqua, Sibelga, la Stib et Bruxelles Propreté. BRUXELLES FORMATION s'est aussi engagé à fournir à ACTIRIS un J-30¹ plus détaillé. Les institutions ont établi un rapport d'activité conjoint destiné aux organismes d'insertion professionnelle, dans un souci de simplification administrative.

La coopération entre ACTIRIS et BRUXELLES FORMATION est appelée à se développer davantage encore en 2012, dans le cadre du décret sur les politiques croisées.

8.2. LA PARTICIPATION DE BRUXELLES FORMATION DANS LES INSTANCES OFFICIELLES

Outre ses actions de formation en propre ou en partenariat, BRUXELLES FORMATION siège, dans le cadre d'accords de coopération ou en application de conventions avec les secteurs professionnels, dans de nombreux organes consultatifs, dans des groupes de travail, dans des comités d'accompagnement ou des dispositifs inter-opérateurs communautaires ou régionaux qui articulent les politiques d'emploi, de formation et d'enseignement. Citons-en quelques-unes :

- La Commission consultative en matière de formation, d'emploi et d'enseignement (CCFEE) et ses groupes de travail
- Le Bureau permanent de la formation en alternance (BPA).
- Le Conseil de l'Éducation et de la Formation (CEF) et ses groupes de travail.
- Le dispositif de validation des compétences et son consortium (Comité directeur et Commission d'agrément).
- Le Pacte Territorial pour l'emploi (PTE) et ses groupes de travail.
- Le Comité de suivi du réseau des plates-formes pour l'emploi.
- Le Comité de concertation avec la FeBISP¹.
- Le Comité de pilotage de l'alphabétisation.
- L'Association européenne de la Formation professionnelle (AEFP).
- Les centres de références professionnelles.
- Le collège des fonctionnaires dirigeants des organismes d'emploi et de formation,
- Synerjob.
- Le Comité stratégique de développement BRUXELLES FORMATION-ACTIRIS.
- Le SFMQ².
- L'IPIEQ (Instance de pilotage interréseaux de l'enseignement qualifiant de la zone de Bruxelles-Capitale).
- Les Conseils d'Administration des ASBL Skillsbelgium (promotion des métiers manuels et techniques) et Euroskills Spa-Francorchamps 2012 (organisation de la compétition européenne des métiers manuels et techniques).
- Les conseils d'administration des CDR.

8.3. LE RENFORCEMENT DES COLLABORATIONS ENTRE OPÉRATEURS PUBLICS DE FORMATION

Les opérateurs publics de formation francophones collaborent ces dernières années dans plusieurs domaines cruciaux pour le développement qualitatif de l'offre de formation professionnelle au bénéfice du citoyen : la validation des compétences au sein d'un Consortium, une réflexion commune sur le cadre des certifications, la formation des formateurs avec le projet Formaform qui vise le développement d'une offre de formation mutualisée entre Le FOREM, l'IFAPME et BRUXELLES FORMATION...

Depuis l'automne 2010, des certificats attestant de la maîtrise des compétences acquises en formation sont délivrés aux stagiaires en cours et/ou au terme d'un parcours de formation via des épreuves de mise en situation professionnelle. L'originalité de ce dispositif est qu'il est basé sur une méthodologie commune aux trois opérateurs qui répond aux standards actuels de l'évaluation des compétences acquises en formation et qu'il intègre les outils européens et notamment le supplément au certificat (Europass). Chaque opérateur garde malgré tout ses spécificités en termes de publics et de contenus de formation.

(1) FeBISP : Fédération bruxelloise des opérateurs de l'Insertion professionnelle.
(2) Service Francophone des Métiers et des Qualifications.

9.1. LE BILAN SOCIAL

1. Exercice 2011

Nombre moyen de travailleurs			
Temps plein 2011	Temps partiel 2011	Total ETPL ¹ 2011	Total ETPL 2010
307,67	69,5	353,48	346,07

2. Situation au 31 décembre 2011

		Temps plein	Temps partiel	Total en ETPL
Nombre de travailleurs		311	72	358,65
Par type de contrat de travail	Contrats à durée indéterminée	286	62	327,45
	Contrats à durée déterminée	21	6	24,9
	Contrats de remplacement	4	4	6,3
Par sexe	Hommes	151	13	159,3
	Femmes	160	59	199,35
Par catégorie professionnelle	Personnel de direction	3	0	3
	Employés	308	72	355,65
	Ouvriers	0	0	0
	Personnel détaché	6	0	6

3. Mouvements de l'année

Nombre travailleurs	TP	Temps partiel	Total en ETPL
Entrées	33	6	36,43
Sorties	25	5	27,63

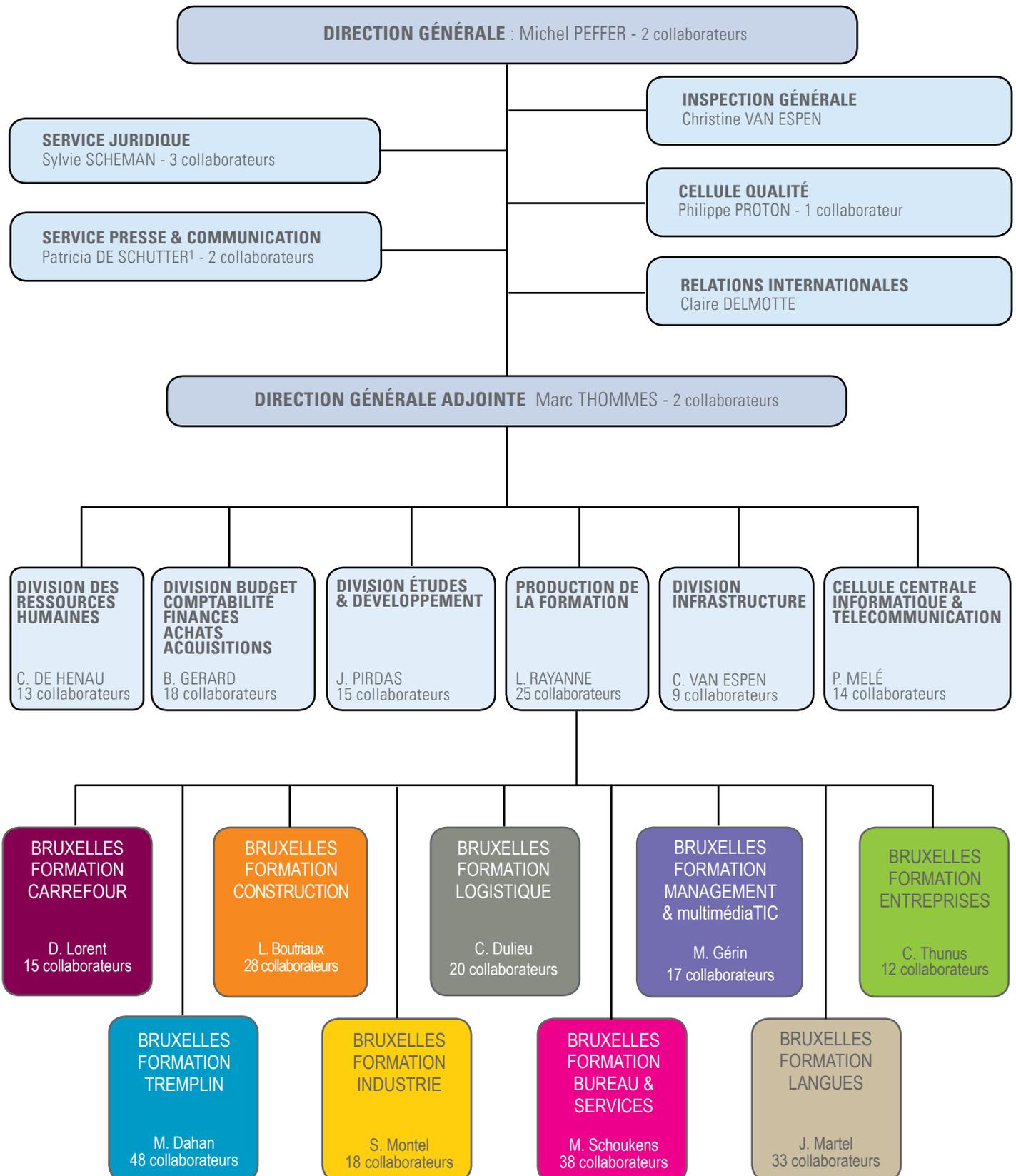
4. Mesures en faveur de l'emploi

	UPO ²
Interruption de carrière complète	8
Interruption de carrière à temps partiel	56
Contrats successifs à durée déterminée	4
Rosetta	5
Total 2011	74
Total 2010	58

(1) Équivalent temps plein

(2) UPO : Unités de personnes occupées

9.2. STRUCTURE DE BRUXELLES FORMATION



(1) François ROBERT depuis décembre 2011

9.3. LES FORMATIONS DU PERSONNEL

En 2011, le personnel de BRUXELLES FORMATION a suivi pas moins de 2.486,5 journées de formation.

Les formations collectives : 2.216,5 JOURNEES

Les formations collectives, sources de synergie et de cohésion tant dans les services qu'entre les services, ont représenté un peu moins de 90% du volume de l'éventail des thématiques abordées.

Ces journées ont également répondu aux besoins stratégiques et prioritaires de l'Institut, comme, par exemple, les sessions destinées à l'utilisation du PGI-ERP Agresso¹ ou encore, celles dont l'objectif visait l'utilisation opérationnelle des logiciels de la suite Office 2010.

Thématiques	Nombre de participants	Nombre de journées suivies
Accession niveau 2+	10	59
Office 2010: Word	254	508
Office 2010: Excel	121	242
Office 2010: Powerpoint	70	70
Office 2010: Access	6	6
Office 2010: Nouveautés Office	4	4
Office 2010: Outlook	7	14
Joomla	9	9
ERP	177	354
EPI- recyclage	37	37
Secourisme – recyclage	28	28
Marchés publics: introduction	32	96
Obstacles à la lecture	11	22
Gestion du relationnel – Axe équipe	38	76
Actions sur la cohésion des équipes (formation action, team building...)	61	472
Adaptation au changement	10	20
C-Stick (public jeunes)	11	22
Prise de notes et comptes rendus	7	24,5
Tables de conversation (1h30/jour)	12	24
Formaform	33	66
Université d'été – CUNIC: pour les formateurs et le personnel pédagogique	26	49
Jeu d'entreprise	14	14
Total	978	2.216,50

Les formations individuelles : 270 JOURNÉES

Le personnel administratif et pédagogique a suivi 270 journées aux thématiques très diversifiées, que ce soit à travers des salons professionnels, des colloques, des formations ciblées métier ou des modules plus transversaux : itinéraires pédagogiques, méthodologie, bureautique, informatique, communication, développement personnel, législation...

Les membres du personnel ont aussi prêté beaucoup d'attention aux thématiques émergentes : emplois verts, génération "Y," réseaux sociaux, développement des neuro-sciences et l'impact en pédagogie...

A souligner : le projet Formaform... qui prend forme

Le projet Formaform, porté depuis 2009 par le FOREM, l'IFAPME et BRUXELLES FORMATION, développe et met en œuvre une offre coordonnée en matière de développement et d'entretien des compétences des formateurs d'adultes tout au long de leur carrière. Depuis 2011, une convention de partenariat lie les 3 organismes et le FSE apporte également son soutien au projet pour la période 2011-2013.

L'objectif principal est d'aider les formateurs confrontés à des évolutions majeures dans l'exercice de leur métier, telles que :

- La diversité des publics : groupes hétérogènes, génération "Y"...
- Les nouvelles modalités d'apprentissage : formation alternée, blended learning, mobile learning...
- Les nouvelles technologies au service de la pédagogie : plateformes de gestion des apprentissages (LMS), outils de simulation virtuels, réseaux sociaux et communautés d'apprentissage...
- La nécessité de développer et de mettre en œuvre des systèmes, méthodes et outils en matière d'évaluation des acquis de l'apprentissage dans le contexte européen en matière de certification (CEC, Ecvet...).

La formation initiale, revue par les 3 opérateurs sur base d'une description commune du métier de formateur d'adultes, s'articule autour de 10 modules qui font l'objet d'une ingénierie commune.

De manière concrète, durant l'année 2011, des formateurs des 3 institutions ont eu l'occasion de suivre, dans des groupes mixtes, deux modules de la formation initiale (introduction aux compétences du formateur et l'approche par compétences) et/ou des sessions liées à des thématiques de la formation continue: gestion des tensions, outils favorisant la relation avec les stagiaires, entretien d'accompagnement et de motivation du stagiaire...

Précisons, qu'à terme, Formaform devrait contribuer à valoriser le métier de formateur et à faciliter sa mobilité par la création du label de formateur d'adultes.

9.4. BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En 2008 une première enquête sur la satisfaction, la motivation et le bien-être au travail a été réalisée. Celle-ci a débouché sur un plan d'action dont plusieurs axes ont été mis en œuvre en 2009 et 2010 (réunions de service, intranet, développement des compétences, qualité...).

À partir de mai 2010, le Comité de Pilotage s'est à nouveau réuni pour préparer la deuxième enquête. Lancée en novembre, celle-ci a été clôturée en décembre avec un taux de participation de 70,3%. Les résultats ont été connus fin janvier 2011 et communiqués au Comité de Pilotage, au Comité de Direction et au Comité Stratégique. Entre mars et juin 2011, les résultats ont été présentés aux différentes entités. Globalement, l'enquête montre une situation meilleure que lors de l'enquête de 2008. On note une amélioration au niveau des indicateurs de bien-être (stress, motivation, comportements indésirables). On observe également que les risques psycho-sociaux sont moins élevés que lors de la première enquête mais plusieurs points d'attention subsistent et méritent une réflexion, il s'agit principalement :

- Des ressources matérielles (« moyens »).
- De la charge de travail. Plus spécifiquement des interférences entre les tâches principales et connexes (AC)¹.
- De la charge émotionnelle (pôles).
- De la gestion des changements.

Entre octobre et novembre 2011, quatre «focus group» ont été animés afin d'identifier des pistes d'amélioration. Les rapports issus de ces «focus group» sont actuellement examinés au sein du Comité de Pilotage avec l'assistance de consultants. La finalisation d'un nouveau plan d'action 2012-2014 est prévue pour le mois d'avril 2012.

(1) AC : Administration Centrale de BRUXELLES FORMATION, rue de Stalle.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- BRUXELLES FORMATION CARREFOUR
Bd Bischoffsheim, 22-25
1000 Bruxelles
Ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30
- Renseignements :
BRUXELLES FORMATION
Rue de Stalle, 67
1180 Bruxelles
02 371 73 00
- Sites utiles :
www.bruxellesformation.be
Le présent rapport annuel peut y être téléchargé au format pdf.
www.dorifor.be
- Toute demande d'informations statistiques complémentaires peut être adressée au service Études et Statistiques
Téléphone : 02 371 74 08 – 02 371 74 13
Fax : 02 371 74 11
Courriel : etudes.stats@bruxellesformation.be

La présente édition est assurée par le service Presse et Communication.

Le présent rapport est sorti de presse en juin 2012.

Éditeur responsable : Michel Peffer
Rue de Stalle, 67 - 1180 Bruxelles

**Exceptionnellement, la mise en place du PGI a entraîné un léger retard dans la publication de nos comptes annuels.
Ils seront disponibles sur simple demande dans le courant du mois de septembre.**



www.bruxellesformation.be

