BRUXELLES FORMATION

rapport annuel 2010

www.bruxellesformation.be

des
formations pour
un emploi

Sommaire 2
Le Comité de gestion 5
Préface 6

1. BRUXELLES FORMATION
1.1. Missions et objectifs 9
1.1.1. Organiser la formation professionnelle 9
1.1.2. Gérer la formation professionnelle 10
1.2. Implantations géographiques 11
1.3. Les missions du décret du 17/03/94 remplies par BRUXELLES FORMATION 12
1.4. 2000-2010, les chiffres-clés 14
1.5. L'environnement bruxellois 16
1.5.1. L'emploi à Bruxelles 16
1.5.2. Les acteurs de la formation des adultes à Bruxelles 16
1.6. Zoom sur 2010 18
1.6.1. Les faits marquants 18
1.6.2. BRUXELLES FORMATION, partenaire des entreprises 20
1.6.3. Une gestion « responsable » (qualité – PGI- plan de développement) 22

2. L'INFORMATION, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ORIENTATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN 2010
2.1. BRUXELLES FORMATION Carrefour 25
2.2. BRUXELLES FORMATION Tremplin 27

3. LA DÉMARCHE DE FORMATION AUX COMPÉTENCES, L'ÉVALUATION DES ACQUIS, LA CERTIFICATION ET LA VALIDATION DES COMPÉTENCES EN 2010
3.1. La démarche de formation 31
3.2. La modularisation 31
3.3. L'évaluation des acquis et la certification 32
3.4. La validation des compétences 32

4. LES ACTIVITÉS DE FORMATION EN 2010 (EN PROPRE ET EN SOUS-TRAITANCE)
4.1. Les pôles de BRUXELLES FORMATION en action 35
4.1.1. BRUXELLES FORMATION Construction 36
4.1.2. BRUXELLES FORMATION Industrie 38
4.1.3. BRUXELLES FORMATION Logistique 40
4.1.4. BRUXELLES FORMATION Bureau & services 42
4.1.5. BRUXELLES FORMATION Management et multimédiaTIC 44
4.1.6. BRUXELLES FORMATION Langues 46
4.1.7. BRUXELLES FORMATION Entreprises 48
4.2. Les formations pour demandeurs d'emploi en entreprise et en Etablissement d'enseignement 50
4.2.1. La formation professionnelle individuelle gérée par BRUXELLES FORMATION 50
4.2.2. La formation professionnelle individuelle co-gérée par ACTIRIS et par BRUXELLES FORMATION 51
4.3. Les mesures développées par ACTIRIS et pour lesquelles BRUXELLES FORMATION intervient 51

5. TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DE BRUXELLES FORMATION

5.1. Taux de mise à l'emploi 53
5.2. Tableaux récapitulatifs de BRUXELLES FORMATION 54

6. LES ACTIVITÉS DE SUIVI DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN 2010

6.1. Le service de médiation 57
6.2. L'analyse du parcours post-formation : l'enquête Ulysse 57
6.3. Le développement des services à l'usager 59
6.4. La mesure de la satisfaction des usagers 60
6.5. La Cellule Relations Entreprises 61

7. LES ACTIONS DE FORMATION MENÉES EN PARTENARIAT EN 2010

7.1. BRUXELLES FORMATION et le Fonds Social Européen (F.S.E) 63
7.2. L'insertion socioprofessionnelle (ISP) 64
7.3. L'enseignement de promotion sociale (EPS) 67
7.4. La formation des personnes handicapées 68
7.5. La collaboration avec les fonds sectoriels 70
7.6. Les centres de référence 71
7.7. L'accompagnement et le suivi actif des demandeurs d'emploi 72
7.8. Tableaux récapitulatifs de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires 73

8. LES COLLABORATIONS DE BRUXELLES FORMATION EN 2010

8.1. Zoom sur le comité stratégique BRUXELLES FORMATION ACTIRIS 75
8.2. Corail : le système informatisé de gestion administrative des données stagiaires 76
8.3. Participation de BRUXELLES FORMATION dans les instances officielles 77
8.4. Le renforcement des collaborations entre opérateurs publics de formation 77

9. L'ORGANISATION DE BRUXELLES FORMATION

9.1. Le bilan social 2010 79
9.2. La structure de BRUXELLES FORMATION 80
9.3. Les formations du personnel 82
9.4. Satisfaction et bien être au travail 84

10. LES IMAGES DE L'ANNÉE

10.1. Les images de l'année 2010 86

BRUXELLES FORMATION

LES MEMBRES DU COMITÉ DE GESTION

Président du Comité de Gestion

Antoine de Borman

Membres représentants des travailleurs

Myriam Gérard
Abel Ramos Gonzalez
Khadija Khourcha
Edgar Szoc
Philippe Van Muylder
Philippe Vandenabeele
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
Nourdine Taybi, Commissaire du Ministre du Budget

Fonctionnaires généraux

Directeur Général
Michel PEFFER

Directeur Général Adjoint
Marc THOMMES

Inspecteur Général
Christine VAN ESPEN

Michel Peffer
Directeur général

Antoine de Borman
Président du Comité de gestion

D'abord, quelques chiffres... En 2010, BRUXELLES FORMATION et ses partenaires ont formé 12.043 demandeurs d'emploi, pour un total(*) de 3.293.012 heures de formation, soit une augmentation des heures de près de 2 %. Néanmoins, cette croissance est due à nos partenaires de l'insertion socioprofessionnelle et de l'enseignement de Promotion sociale. BRUXELLES FORMATION, quant à lui, connait une stabilisation de son activité liée, d'une part, à la reprise de la conjoncture (marché de l'emploi en hausse – marché de la formation professionnelle en baisse) et, d'autre part, à la saturation des espaces et des formateurs. Nous avons toujours utilisé nos moyens financiers de manière optimale, mais nous sommes arrivés cette année à un moment de notre évolution où le coût d'un stagiaire supplémentaire est nettement plus élevé car en découlent inévitablement de nouveaux investissements à réaliser.

Notre Région est confrontée à des défis majeurs en matière d'emploi. Dans notre région, plus d'un tiers de la population active des 18-25 ans est sans emploi et c'est plus qu'inquiétant. Le nombre total de demandeurs d'emploi fin 2010 en région bruxelloise était quant à lui de 105.718. Parmi ceux-ci, nombreux sont ceux qui ne disposent pas de qualifications suffisantes pour accéder au marché du travail.

Plus généralement, notre Région est confrontée à des enjeux sans précédents à court et moyen terme : croissance démographique couplée à une augmentation des départs à la retraite, place des bruxellois sur le marché du travail de leur région, insertion professionnelle des jeunes,… Ces défis nécessitent la mobilisation de tous les acteurs politiques, économiques et sociaux pour que l'enseignement et la formation collent aux attentes du marché du travail bruxellois.

Dans ce contexte, BRUXELLES FORMATION a fourni des efforts constants pour améliorer sa productivité et augmenter le nombre de stagiaires. 12.043 personnes formées sur l'année 2010, c'est plus du double de il y a 10 ans. Mais il faut encore faire mieux.

Face à ces constats et à ces défis majeurs qui attendent notre Région en matière de formation et d'emploi, notre Ministre de tutelle, Monsieur Emir KIR, a souhaité poursuivre la voie de l'augmentation quantitative et qualitative engagée et d'investir massivement dans la formation. Les moyens supplémentaires ainsi dégagés, rien que sur 2011, nous permettront d'augmenter nos capacités de formation dans 3 domaines prioritaires : les langues, la construction durable et nos jeunes bruxellois. Ceci est également rendu possible grâce à une collaboration renforcée entre la Cocof et la Région bruxelloise.

Par ailleurs, l'Institut et son Comité de gestion se sont engagés à conclure un contrat de gestion, qui sera signé en 2011 entre le Collège de la COCOF et BRUXELLES FORMATION. Ce contrat fixera les enjeux et visera à renforcer l'offre future de l'institution : une meilleure articulation entre BRUXELLES FORMATION et ACTIRIS au bénéfice direct des demandeurs d'emploi, une définition précise du type de public visé par notre institution, une utilisation efficace des moyens mis à notre disposition au travers des différents plans régionaux bruxellois (PCUD – PRDD- Plan Langues – Alliance emploi-environnement),…

(*) Hors FPI : Formation professionnelle individuelle

Notre but est d'offrir une formation adaptée, de coller à l'emploi et à l'attente des entreprises bruxelloises en terme de personnel qualifié, tout en tenant compte de la réalité des qualifications des demandeurs d'emplois à Bruxelles.

Ainsi, l'année 2011 permettra d'approfondir les politiques croisées entre l'emploi et la formation autour de 4 axes prioritaires :

- **Les formations aux langues «ciblées métier»**, dans le cadre du plan Langues pour les Bruxellois adopté le 30 septembre 2010.
- **Les formations proches de l'emploi**, c'est à dire celles qui sont liées à des besoins exprimés par des entreprises et/ou des secteurs professionnels, par le biais de conventions de collaboration avec des sociétés prêtes à s'engager dans une relation privilégiée avec BRUXELLES FORMATION. A noter qu'en 2010, déjà plus de deux tiers de l'offre de formation qualifiante s'est faite en partenariat avec les fonds sectoriels et que 924 entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, ont ouvert leurs portes à nos stagiaires. Nous les en remercions et mettons tout en oeuvre pour accentuer encore la collaboration directe entre notre institution et le monde des entreprises.
- **Les formations de base ou de remise à niveau, les préformations ainsi que les modules d'orientation et de détermination professionnelle** afin de répondre aux besoins d'un public de plus en plus fragilisé sur le marché de l'emploi (infraqualifiés, primo-arrivants, jeunes en décrochage,...). Face à l'insuffisance croissante des connaissances de base de nombre de candidats, y compris pour des formations peu ou moyennement qualifiées, BRUXELLES FORMATION TREMPLIN offre déjà des remises à niveau et des formations de base. EN 2010, BRUXELLES FORMATION TREMPLIN a d'ailleurs connu une croissance de 11,3 % du nombre de demandeurs d'emplois formés. Nos partenaires de l'insertion socioprofessionnelle sont également bien placés pour faire de la détermination professionnelle, assurer des préformations, des formations de base, ou développer de l'alphabétisation. (39,53 % de leur activité en 2010). Sans ce travail, une bonne partie de notre public n'aurait pas de qualification et resterait dans une situation extrêmement précaire, sans emploi stable.
- Et enfin, **les formations dans le domaine de la construction durable** (éco-construction / éco-rénovation) dans le cadre de l'Alliance emploi-environnement régionale qui connaîtra ses premières réalisations concrètes.

De son côté, BRUXELLES FORMATION met tout en oeuvre pour améliorer de manière constante son organisation interne et sa productivité afin de répondre au mieux aux besoins de ses usagers, demandeurs d'emploi, travailleurs et entreprises. Il en va ainsi tant du progiciel de gestion intégrée mis en oeuvre dès 2011, permettant à terme une simplification des procédures financières et administratives, que des tableaux de bord assurant un suivi régulier de l'activité, ou du processus qualité qui nous permettra prochainement d'être certifié ISO 9001-2008 en 2011. Le personnel de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires se mobilise sans relâche. Nous les en remercions.

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.

L'amélioration permanente de BRUXELLES FORMATION au travers tant du contrat de gestion que des procédures et des partenariats mis en place doit permettre de faire de notre institution un outil public du 21ème siècle : flexible et efficace.

BRUXELLES FORMATION

01

1.1. MISSIONS ET OBJECTIFS

1.2. IMPLANTATIONS GÉOGRAPHIQUES

1.3. LES MISSIONS DU DÉCRET DU 17/03/94 REMPLIES PAR BRUXELLES FORMATION

1.4. 2000-2010, LES CHIFFRES-CLÉS

1.5. L'ENVIRONNEMENT BRUXELLOIS

1.6. ZOOM SUR 2010

1.1. MISSIONS & OBJECTIFS

BRUXELLES FORMATION(1) est l'organisme public chargé par le décret du 17 mars 1994 d'organiser et de gérer la formation professionnelle 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; à ce titre, il est opérateur de formations via ses propres centres.
- **GÉRER** l'offre de formation professionnelle pour les Bruxellois francophones (travailleurs et demandeurs d'emploi, y compris les personnes handicapées); à ce titre, il contribue à la régulation du champ de la formation.

1.1.1. **Organiser** la formation professionnelle

BRUXELLES FORMATION dispense, dans ses centres ou en sous-traitance, des formations dans des domaines aussi variés que les métiers du bâtiment, de l'électricité et de l'automation, 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.
BRUXELLES FORMATION LANGUES organise des formations langues ciblées métiers.

Les formations dispensées sont, pour la plupart, qualifiantes. 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 demandeurs d'emploi sur le choix de formation.

BRUXELLES FORMATION s'adresse tant aux demandeurs 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 leur entreprise, les fonds sectoriels ou qu'ils viennent se présenter individuellement.

1.1.2. **Gérer** la formation professionnelle

Par gérer, il faut entendre « planifier, améliorer, maîtriser ». Comme l'indique le projet d'entreprise de BRUXELLES FORMATION, le mode de gestion de l'Institut se déploie en privilégiant 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 – car l'Institut est un organisme public. Ces dernières permettent à l'ensemble des opérateurs partenaires de développer avec cohérence leurs missions propres, de les coordonner dans l'intérêt des usagers et des entreprises.
Gérer la formation professionnelle signifie donc « coélaborer » un cadre de référence pour planifier, améliorer et maîtriser son développement dans la Région de Bruxelles-Capitale.

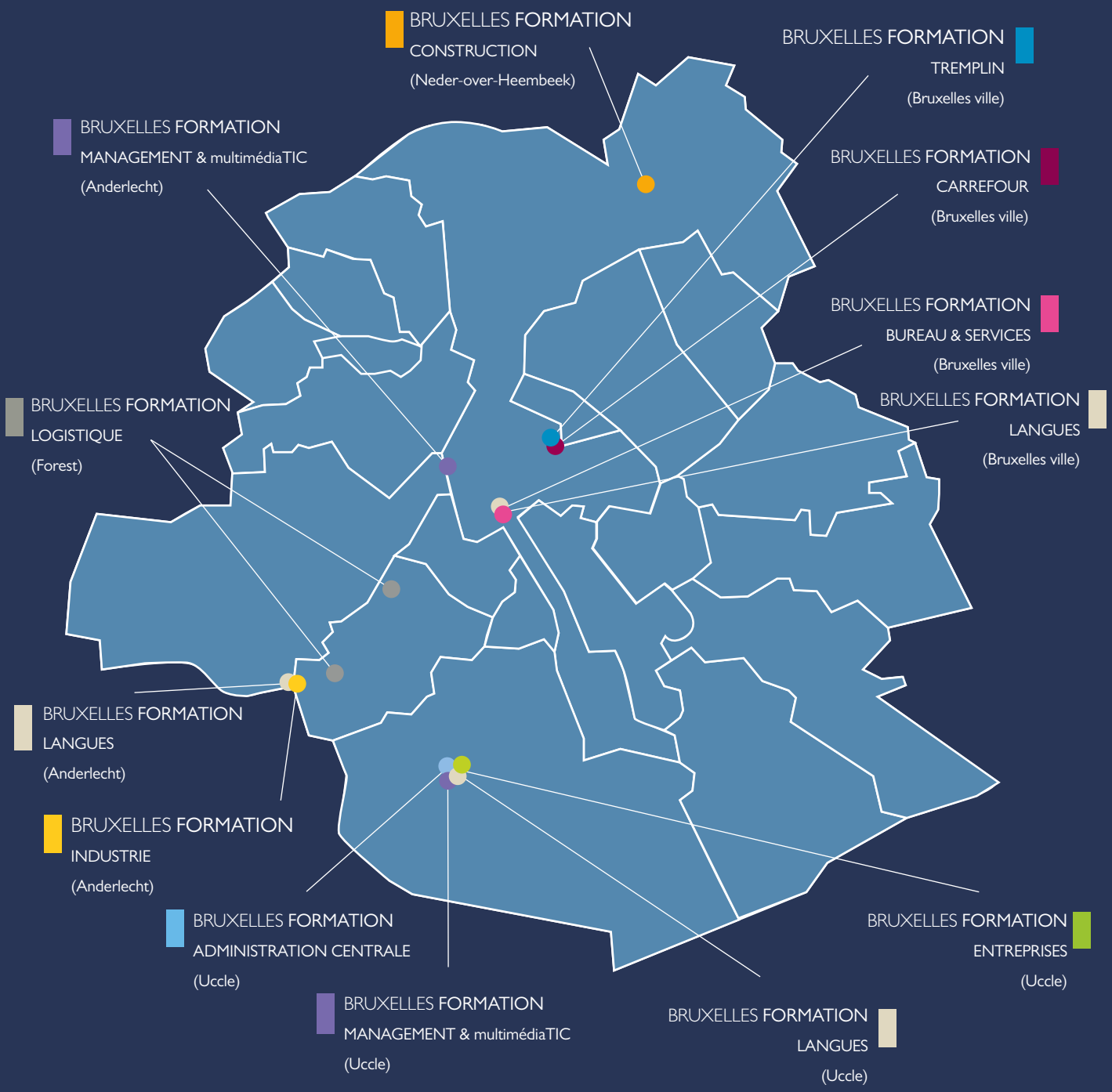
(1) Précédemment dénommé Institut bruxellois francophone pour la formation professionnelle (Ibfpp)

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 OISP(1), 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 de formation privés;
- a initié le projet Ulysse qui vise à expérimenter et mettre en place un dispositif de suivi des stagiaires sur leur parcours post-formation; (voir p 57)
- coordonne la mise en place dans la région bruxelloise du système de validation des compétences; (voir p 32)
- coordonne la mise en œuvre des filières de formation et de passerelles pour fluidifier le parcours des stagiaires;
- diffuse et soutient le développement de la logique des « compétences » auprès de ses partenaires en recommandant l'utilisation des référentiels métiers et activités, des référentiels compétences et des référentiels formations.

(1) OISP : organismes d'insertion socioprofessionnelle

1.2. LES IMPLANTATIONS DE BRUXELLES FORMATION



1.3. LES MISSIONS DU DÉCRET DU 17/03/94 REMPLIES PAR BRUXELLES FORMATION

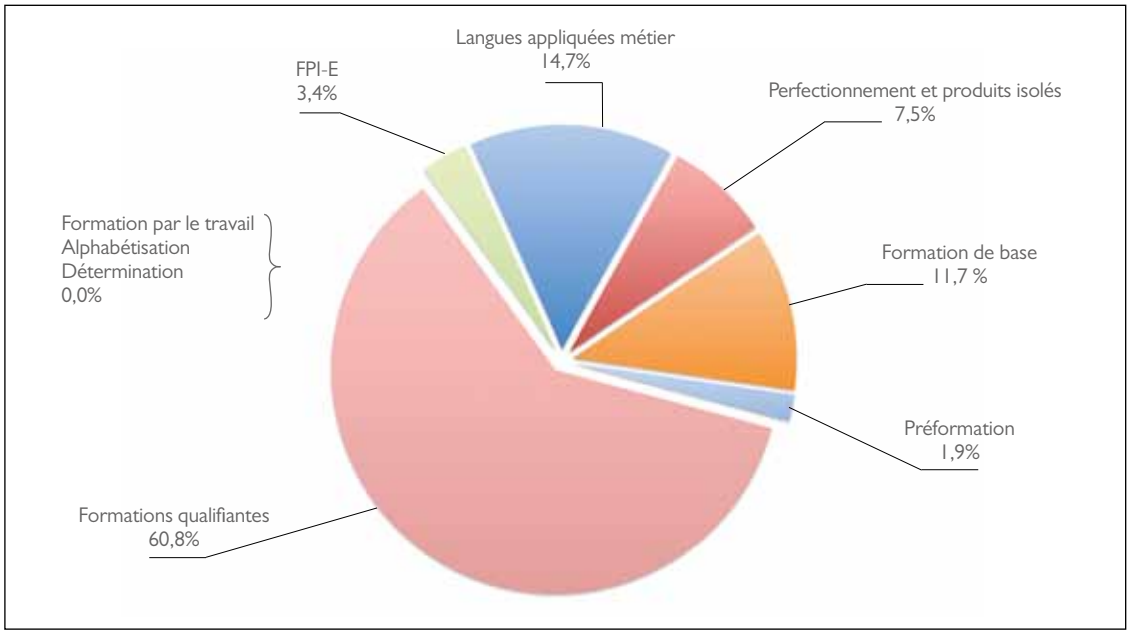
1.3.1. **Le décret de la Cocof** du 17/03/1994

L'article 3 du décret de la Cocof portant 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. **Comparaison** entre les missions du décret et l'**offre de formation de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires**.

Ventilation par nature des actions de formation prestées par BRUXELLES FORMATION en faveur des demandeurs d'emploi (en heures stagiaires)

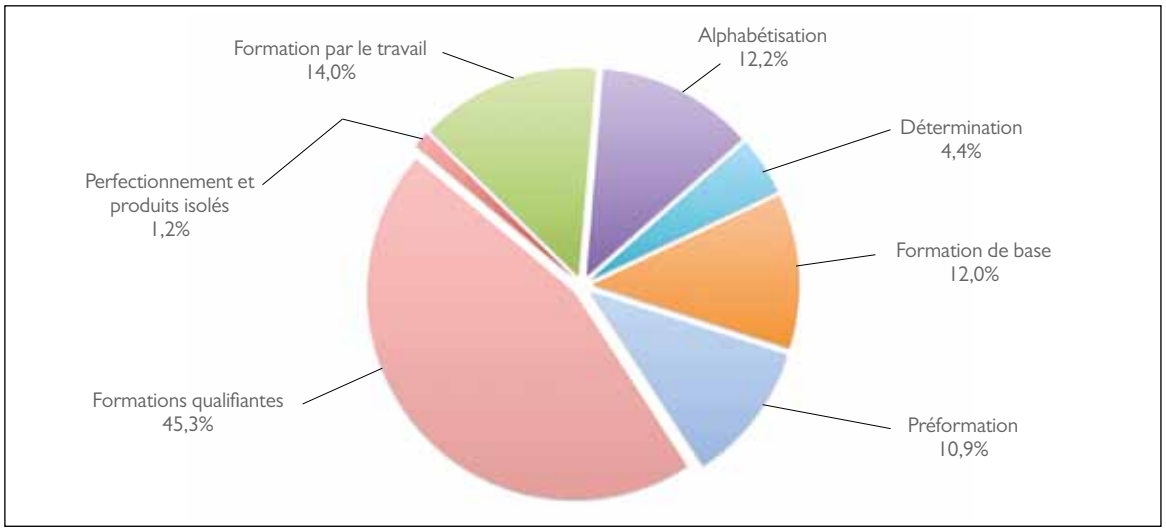


Remarques :

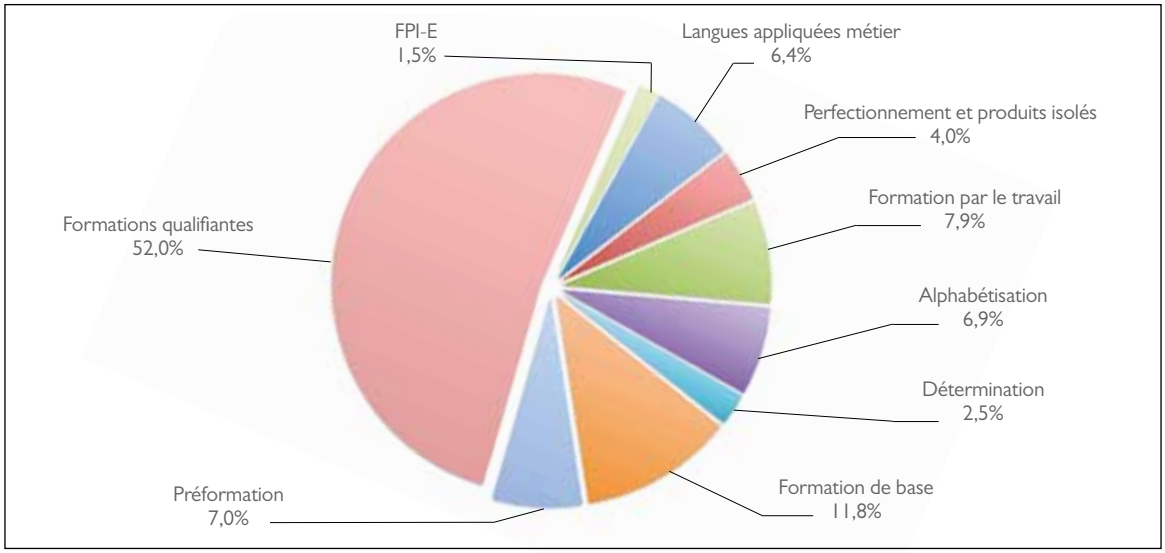
- BRUXELLES FORMATION CARREFOUR et BRUXELLES FORMATION TREMPLIN développent des actions qui visent notamment à observer les personnes en vue de les orienter vers la formation la plus adaptée à leurs besoins (art. 3 §5). Ces informations n'étant que partiellement enregistrées, elle ne sont pas chiffrables.
- 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).

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(2) 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 nature des actions de formation prestées par les organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) en faveur des demandeurs d'emploi (en heures stagiaires)



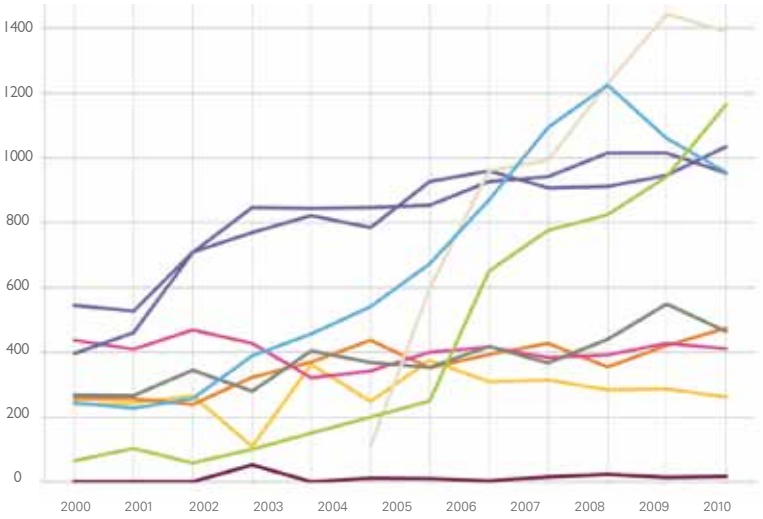
Ventilation par nature des actions de formation prestées par BRUXELLES FORMATION et ses partenaires d'insertion socioprofessionnelle (OISP) en faveur des demandeurs d'emploi (en heures stagiaires)



(2) OISP : organisme d'insertion socioprofessionnelle

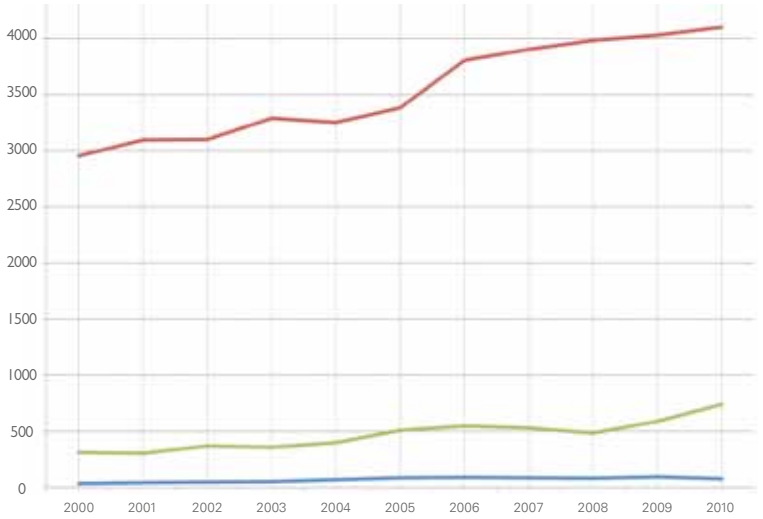
Evolution des demandeurs d'emploi formés entre 2000 et 2010

Demandeurs d'emploi (stagiaires distincts) de BRUXELLES FORMATION (+ 199%)



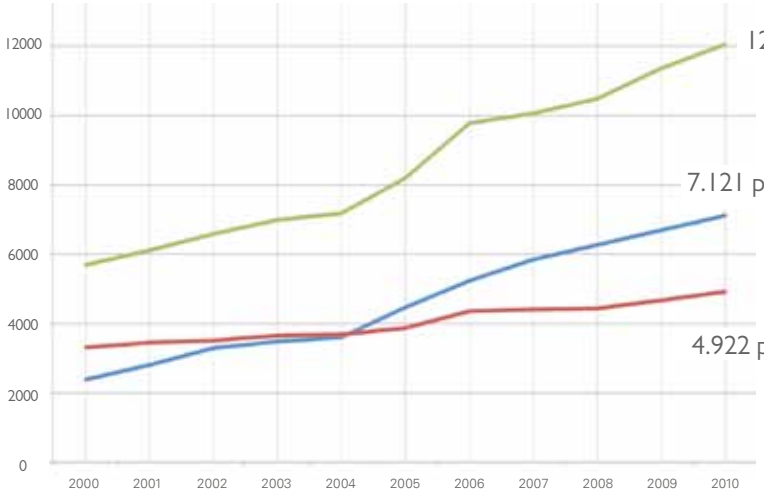
BRUXELLES FORMATION CARREFOUR	nd
BRUXELLES FORMATION TREMPLIN	+97%
BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE	+7%
BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION	+85%
BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES	0%
BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE	+74%
BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC	+107%
BRUXELLES FORMATION LANGUES	+1.274 %
FPI	+420%
AUTOFORMATION	+1.119%

Demandeurs d'emploi (stagiaires distincts) des partenaires (+ 49%)



L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (ISP)	+51%
L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE (EPS)	+89%
LA FORMATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	+295%

Demandeurs d'emploi (stagiaires distincts) de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires (+ 112%)



TOTAL GENERAL STAGIAIRES DISTINCTS BRUXELLES FORMATION ET PARTENAIRES

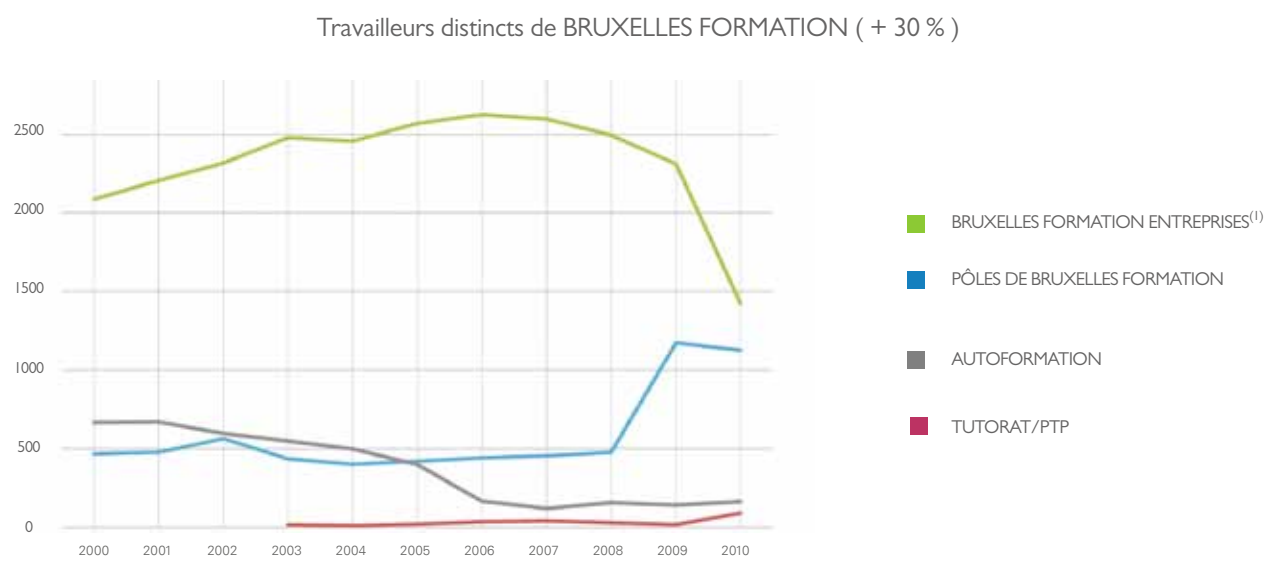
STAGIAIRES DISTINCTS BRUXELLES FORMATION

STAGIAIRES DISTINCTS PARTENAIRES

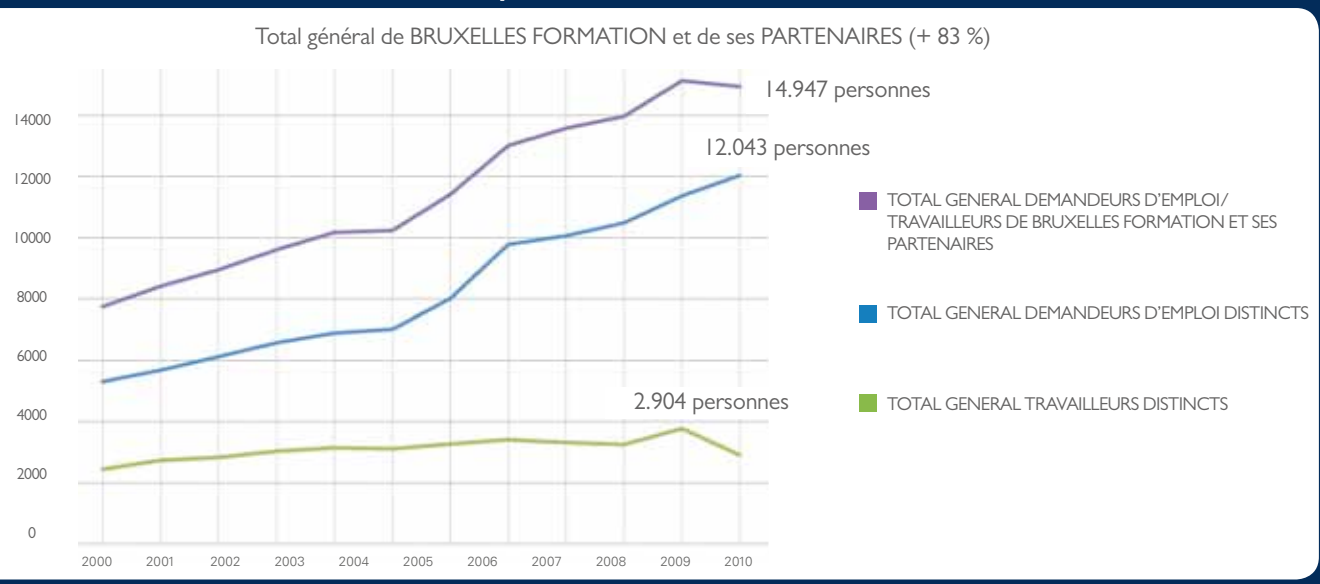
(1) Ces chiffres tiennent compte des stagiaires en FPI, contrairement au tableau récapitulatif de la page 54

LES CHIFRES-CLÉS

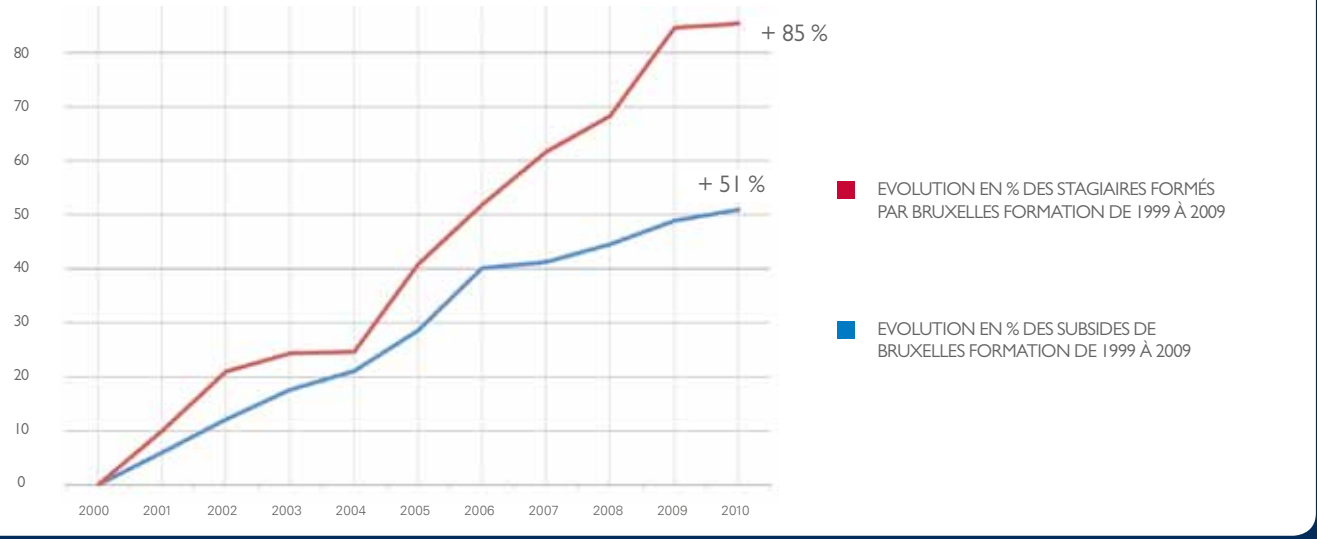
Evolution des travailleurs formés entre 2000 et 2010



Evolution des demandeurs d'emploi et des travailleurs formés entre 2000 et 2010



Evolution des subsides au regard des stagiaires formés par bruxelles formation entre 2000 et 2010



(1) Le comité de gestion de BRUXELLES FORMATION a décidé de diminuer son offre de formation pour les travailleurs via BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES

1.5. L'ENVIRONNEMENT BRUXELLOIS

Pour rappel, l'emploi est une matière régionale, la formation professionnelle, une matière communautaire.
A Bruxelles, l'emploi, matière «bilingue», est géré par la Région de Bruxelles-Capitale au travers d'ACTIRIS, la formation professionnelle relève de la Cocof et est gérée par BRUXELLES FORMATION pour les Bruxellois francophones; elle dépend de la Vlaamse Gemeenschap Commissie, via le VDAB, pour les 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 croît deux fois plus vite que celle des deux autres régions du pays. Elle est aussi la plus jeune du pays : près d'un tiers de la 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.

Le phénomène dit de la «navette» nuit à l'emploi occupé par les Bruxellois. De nombreux Wallons et Flamands travaillent dans la capitale. Fin 2009, alors que seuls 16,2% des Bruxellois occupent un emploi en dehors de Bruxelles, sur les 696.174 emplois à Bruxelles, seuls 48,6 % sont occupés par ses habitants.

Le chômage a encore augmenté à Bruxelles en 2010. En décembre, on enregistrait 105.718[1] chômeurs dont 15.561 âgés de moins de 25 ans. 48,6 % de ces jeunes ont un niveau d'étude qui ne dépasse pas le 2ème degré de l'enseignement secondaire. Le taux de chômage reste le plus important du pays avec 19,8 % de la population active sans emploi. Plus de 60 % des personnes inscrites comme demandeurs 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 (14.170 personnes en 2010).

(1) Source Actiris : www.actiris.be

1.5.2. Les **acteurs de la formation** des adultes à Bruxelles

- **L'alphabétisation** 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 d'étude de base.
- **La formation de base et la préformation** vise l'acquisition de pré requis ou la remise à niveau des connaissances nécessaires pour exercer un emploi ou pour entrer en formation « qualifiante ».
- **La formation qualifiante** 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 qualifiante en alternance** vise un apprentissage théorique en centre scolaire ou de formation et un apprentissage en entreprise (alternance des périodes).
- **La formation par le travail** 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.

- **BRUXELLES FORMATION** dispense 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 communicatique, de la gestion et des techniques de vente, …
  BRUXELLES FORMATION TREMPLIN dispense aussi des formations de base ou des préformations pour préparer les demandeurs 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.…(voir p 64)

- **L'enseignement de promotion sociale** propose aussi une gamme très étendue de formations, souvent en horaire décalé, pour les rendre compatibles avec une activité de formation professionnelle. Il dispense également des formations continues ou du perfectionnement comme 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.… (voir p 67)

- **La formation pour handicapés** : Depuis le 1er 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. (voir p 68)

1.6. ZOOM SUR 2010

1.6.1. Les faits **marquants**

RALLYE DES LANGUES

Le 24 septembre 2010, le 10ème rallye des langues a pris une tournure toute particulière puisque BRUXELLES FORMATION a invité tous les stagiaires des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP). Près de 2.000 personnes ont ainsi passé des épreuves ludiques, linguistiques et culturelles.

Chacune des 60 équipes a reçu une feuille de route avec un parcours différent comprenant sur la journée 3 épreuves langues, un quiz « vu dans la rue », un quiz au musée du Coudenberg, une chasse au trésor, un concours de peinture collective, un concours d'expression individuelle.

C'est dans une ambiance de feu, sous le tam-tam des musiques européennes et africaines que s'est clôturée la journée à Tour & Taxis, où notre Ministre de tutelle, Monsieur Emir Kir, et, notre Directeur Général, Monsieur Michel Peffer, ont procédé à la remise des prix.

«Cette journée anniversaire, qui a mis des centaines de stagiaires à l'honneur, a permis de créer des rencontres avec les langues bien sûr, mais aussi avec la ville et surtout avec d'autres stagiaires et donc d'autres métiers», se réjouit Emir Kir, Ministre de la Formation professionnelle. «C'était donc une journée propice à l'enrichissement linguistique – l'objectif étant évidemment d'inciter à l'apprentissage des langues – mais aussi humain».

THOMAS & PIRON

L'accord signé le 16 septembre 2010 entre BRUXELLES FORMATION et THOMAS & PIRON vise à instaurer une collaboration systématique entre les deux parties.
Il porte sur la formation du personnel et des demandeurs d'emploi qui intégreront la société THOMAS & PIRON. Le 30 novembre, une conférence de presse présentant l'ensemble du projet s'est tenue en présence de notre Ministre de tutelle, Monsieur Emir Kir, sur le chantier «Lennik» . Il s'agit de la construction de 200 logements publics; chantier sur lequel les premiers stagiaires de BRUXELLES FORMATION, en apprentissage du métier d'installateur sanitaire, ont pu démarré leur stage de formation.

CALL CENTER : **0800.555.66**

Ce numéro gratuit permet à toute personne de recevoir une information de première ligne sur l'offre de formations et les procédures d'inscription. En 2010, il a répondu à 15.556 appels. La durée moyenne d'un appel est de 4 minutes.

1.6.2. BRUXELLES FORMATION, **partenaire des entreprises**

Les entreprises constituent l'aboutissement d'un parcours de formation. En 2010, ce sont **924 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, le Directeur Général de BRUXELLES FORMATION a invité plusieurs entreprises à venir 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.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans la politique du Collège de la Commission communautaire française et de son Ministre de tutelle.

Les points suivants ressortent de ces entretiens :

- Chaque entreprise connait BRUXELLES FORMATION dans le cadre de son propre secteur d'activité mais n'imagine pas que l'étendue des profils et des métiers soit aussi vaste. (Une entreprise du secteur de la construction ne sait pas que BRUXELLES FORMATION forme également des assistants-comptables ou des secrétaires, par exemple,...)

- Parfois ce manque de connaissance des profils n'est pas lié au secteur d'activité mais au profil du stagiaire recherché la première fois. (Une entreprise de secteur de la construction qui a engagé un(e) secrétaire, ne sait pas que BRUXELLES FORMATION forme également des maçons, couvreurs, poseurs de panneaux photovoltaïques,...)

- Les entreprises rencontrées estiment toutes que, outre leur bonne formation technique, les stagiaires possèdent également des capacités relationnelles et humaines indispensables à chaque métier et qu'ils sont très rapidement opérationnels.

- Que ce soit dans le cadre de formations sur mesure organisées à la demande des entreprises ou dans celui du suivi d'un stagiaire sur poste de travail, BRUXELLES FORMATION est présent dans la continuité. Cette démarche de mise à jour des besoins du terrain et du suivi en entreprise est importante pour faire en sorte que la mise à l'emploi se concrétise à long terme.

- L'engagement d'un demandeur d'emploi via une formule de stage ou de FPI-E se poursuit assez naturellement en contrat à durée déterminée puis indéterminée.

Quelques extraits des témoignages parus dans la presse en 2010

LE MONDE DE L'ENTREPRISE TÉMOIGNE DE SA COLLABORATION AVEC BRUXELLES FORMATION

JACQUES DELENS:
«BRUXELLES FORMATION est un «outil» performant, et même indispensable de par la variété des formations dispensées dans des fonctions critiques.»

LEONIDAS :
«A côté des nombreuses connaissances techniques indispensables, BRUXELLES FORMATION a tenu à conscientiser les stagiaires aux responsabilités professionnelles».

SABCA :
«La formation est très flexible: on ne part pas d'un canevas qui est reproduit, mais très directement du besoin à rencontrer.»

COLAS BELGIUM :
«La régularité de la formation dispensée par BRUXELLES FORMATION apporte une régularité dans le travail».

ELECTRABEL :
«Nous apprécions beaucoup le J - 30 édité par BRUXELLES FORMATION. Il s'agit d'une liste de personnes qui vont prochainement terminer leur formation et qui seront donc disponibles sur le marché du travail. C'est un outil intéressant dans notre recherche de personnel»

FABRINOX :
«Les stagiaires qui viennent de BRUXELLES FORMATION en veulent ».

GROUPE ONE :
«Les accompagnateurs de stages sont très présents sur le terrain et assurent un suivi régulier et professionnel des stagiaires. C'est un vrai plus qui nous permet de voir la collaboration avec BRUXELLES FORMATION sur du long terme»

DENTSU BRUSSELS :
«On se rend immédiatement compte que les stagiaires de BRUXELLES FORMATION sont très bien formés, motivés et dynamiques».

ACM PRODESIGN :
«On sent que la façon de concevoir la formation part des besoins des entreprises».

GROUPE SECA (filiale benelux):
«Parmi les expériences vécues, il pointe le cas de cet ingénieur en électricité engagé en tant que dessinateur projeteur et qui a évolué pour devenir chef de projet au Parlement européen».

SUN-WORKS - SUN-ROOFS :
«A BRUXELLES FORMATION, j'ai toujours trouvé une véritable volonté de mettre les gens à l'emploi».

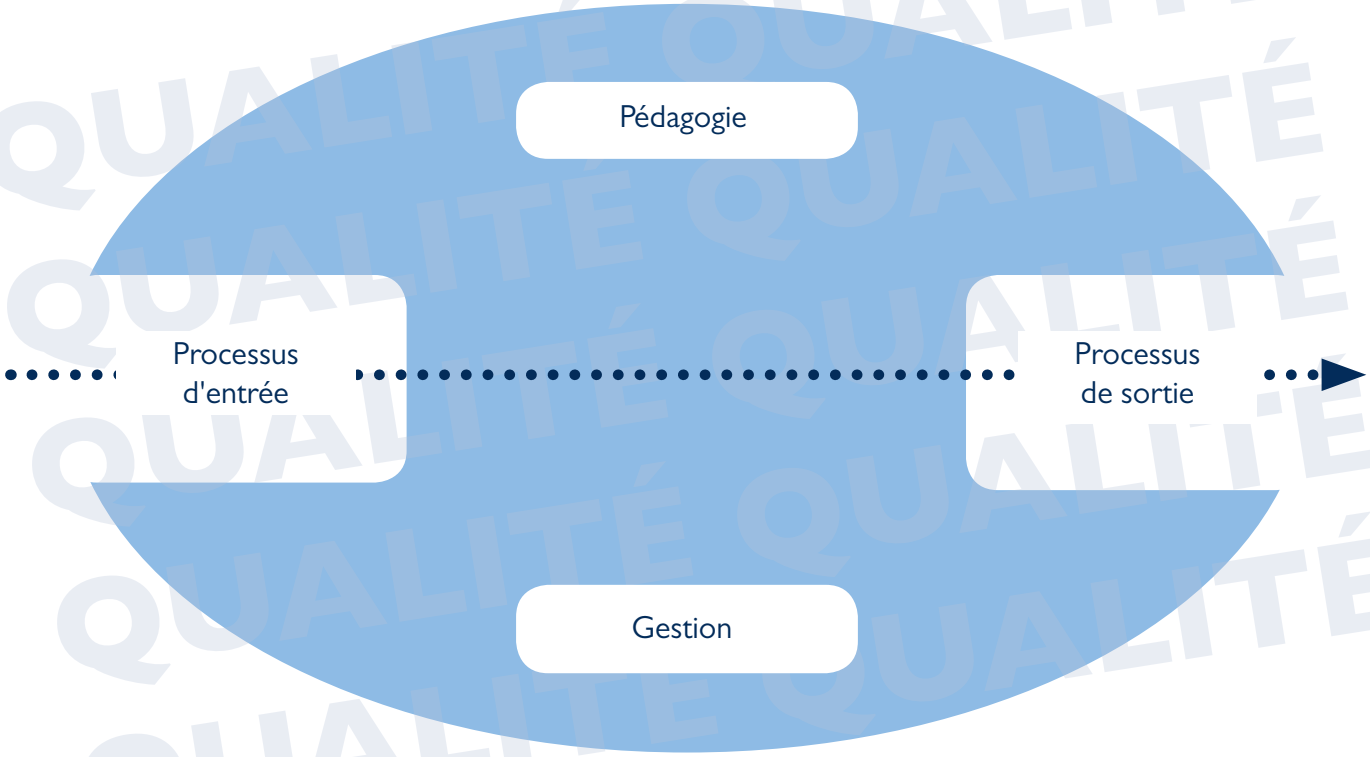
1.6.3. Une **gestion** « responsable »

D'année en année, BRUXELLES FORMATION met en place une organisation de plus en plus performante pour correspondre aux besoins de ses usagers : demandeurs d'emploi et entreprises. Il en va ainsi, tant du suivi de notre plan de développement, que de la mise en place de la qualité ou de la réorganisation de nos procédures internes par le biais, notamment, du PGI (progiciel de gestion intégrée).

Le plan de développement

26 actions prioritaires, définies et adoptées par le Comité de gestion, ont fait l'objet du plan de développement (2005-2010).
A partir de 2012, le contrat de gestion de BRUXELLES FORMATION sera traduit en plan de développement annuel.

MOYENS MIS EN ŒUVRE (2005-2010) :

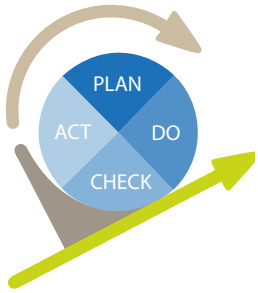


La démarche qualité

BRUXELLES FORMATION poursuit son engagement dans une Démarche Qualité avec deux objectifs en parallèle :

• Obtenir la certification ISO 9001-2008 en 2011.

• Créer une dynamique d'amélioration continue du fonctionnement de BRUXELLES FORMATION.



Progiciel de gestion intégrée (PGI)

Les achats, la gestion des articles et la gestion des stocks souffraient de lourdeur administrative et demandaient la circulation de nombreux signataires papiers. Afin d'améliorer les outils de gestion administrative et financière, BRUXELLES FORMATION a mis en place un progiciel de gestion intégrée (PGI) L'objectif est triple :

- alléger, simplifier les procédures sans perdre la précision du contrôle ;
- répartir les rôles et les délégations de signatures ;
- améliorer la communication interne par le partage d'une information univoque en temps réel.

Le budget 2011 a été rentré en mai 2010 dans le PGI de manière à le rendre opérationnel pour la comptabilité générale, analytique, budgétaire ainsi que pour les achats, en janvier 2011.
Les membres du personnel concernés par le PGI ont été formés à l'outil.

La mise en place de cet outil nécessitera d'importantes modifications dans le fonctionnement et l'organisation de l'Institut, lesquelles s'étaleront sur les deux années à venir.

L'information, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi en 2010

02

2.1. BRUXELLES FORMATION CARREFOUR

2.2. BRUXELLES FORMATION TREMPLIN

2.1. BRUXELLES FORMATION CARREFOUR

Responsable : Dominique Lorent
Nombre de collaborateurs : 15 conseillers (11,1 équivalents temps plein) et 2 administratifs (2 équivalents temps plein), 4 conseillers Promotion sociale, 1 conseiller EFPME, 1 conseiller SFPME.

Situé au 93 rue Royale, BRUXELLES FORMATION CARREFOUR est le Centre d'information et de conseil en formation professionnelle de BRUXELLES FORMATION.
Son objectif est d'informer, documenter et conseiller les demandeurs d'emploi sur les possibilités de formation en région bruxelloise.

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR c'est :

- **Un espace accueillant et signifiant** de +/- 365 m2 structuré en thématiques : trouver une formation, choisir un métier, valider ses compétences, se former à l'étranger… Le centre accueille l'usager de manière individuelle ou en groupe.
  Depuis 2010, afin de mieux répondre à leurs besoins, les usagers sont accueillis dès leur arrivée par un conseiller. Ainsi, lors d'une première visite au centre, ils sont introduits par groupe dans l'espace où l'utilisation des outils mis à leur disposition est présentée et expliquée. Pour mieux les informer encore, la signalétique et le look de cet espace ont été complètement retravaillés.

- **Un lieu d'écoute et de conseil** : Les conseillers de chaque réseau aident l'usager à se positionner par rapport à ses choix de formation. Ils lui donnent des pistes de réflexions tenant compte de paramètres propres à sa situation personnelle et à l'environnement socioprofessionnel.
  Les conseillers délivrent aussi les invitations nécessaires pour participer aux séances d'information et/ou de tests organisées pour les formations de BRUXELLES FORMATION.

  Un ensemble d'outils en permanence actualisés et adaptés à un large public :

  - **des bases de données** (sur 30 ordinateurs disponibles pour les usagers) :
    Dorifor (Données Régionales d'Information sur la Formation) : www.dorifor.be
    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 : résumé de la formation, conditions d'accès, horaires, fréquence, certification proposée …
    Partir: www.dorifor.be/Partir
    Répertorie les sites de formations et de stages professionnels en Europe.

  - **de la documentation** (en libre lecture ou à emporter)
    3.000 fiches formations classées par domaines et sous-domaines, 800 fiches métiers, 1.555 articles de presses, 900 références Internet métiers, 500 livres, …

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR c'est aussi :

La représentation de BRUXELLES FORMATION dans divers salons et bourses à l'emploi et à la formation.
La participation, avec les partenaires emploi et formation des autres régions, à l'information des personnes reprises dans le cadre de licenciements collectifs en région bruxelloise.

02 L'information, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi en 2010

La collaboration à l'élaboration d'outils d'information (informatiques ou autres) nécessitant des données sur l'offre de formation en région de Bruxelles-Capitale : bases de données IMT-B (site informatisé sur le marché du travail à Bruxelles), EVOLIRIS, Métiers du Tourisme et du Patrimoine, PLOTEUS (portail sur les possibilités d'éducation et de formation en Europe).

L'organisation de séances d'information et de journées d'études et d'échanges à destination d'agents du monde de la formation, de l'emploi et de l'insertion socioprofessionnelle sur différents thèmes : validation des compétences, formations en alternance, outils de diagnostic en orientation, possibilités de stages professionnels en Europe …

La gestion du projet Léonardo BEE (Bruxellois En Europe) permettant à des jeunes demandeurs d'emploi bruxellois d'effectuer un stage professionnel de 3 mois dans un pays européen.

L'accueil de groupes de conseillers étrangers venant s'informer sur les structures d'orientation, d'études et de formation en Belgique francophone.

Quelques chiffres pour 2010 :

Fréquentation globale du centre : 29.563 usagers : visites individuelles : 29.029 usagers - accueils de groupes : 519 usagers - Par ailleurs, 1.192 usagers ont été rencontrés hors centre.

3.995 invitations ont été délivrées pour participer à une séance d'information à BRUXELLES FORMATION et 1088 documents de mobilité inter-régionale ont été remis.

16 jeunes Bruxellois ont bénéficié d'une bourse BEE.

2.2. BRUXELLES FORMATION TREMPLIN

Directrice de Pôle: Evelyne Coppens
Nombre de collaborateurs: 8 administratifs (6,8 équivalents temps plein) – 25 pédagogiques (19,6 équivalents temps plein)

BRUXELLES FORMATION TREMPLIN a deux missions principales:

1. La première est de **procéder aux sélections** (tests) pour les candidats aux formations qualifiantes de BRUXELLES FORMATION et de **proposer des modules de remise à niveau** des connaissances de base si cela s'avère nécessaire.

   Contenus des remises à niveau des connaissances de base :
   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. La seconde mission consiste à proposer une **formation de base individualisée** aux personnes présentant des lacunes et qui souhaitent entamer un parcours de formation. Cette formation s'adresse principalement aux personnes ayant signé une construction de projet professionnel (CPP) avec ACTIRIS.

   Contenus 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 demandeur 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).

02 L'information, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi en 2010

Pour mener à bien ses deux missions principales, BRUXELLES FORMATION TREMPLIN 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.

En 2010, BRUXELLES FORMATION TREMPLIN a également réalisé les actions suivantes:

Dans le cadre d'un partenariat avec :

- L'EFPME [1]: coordination des formations d'agents de gardiennage (module de base et contrôle des personnes);
- L'enseignement de promotion sociale (EPFC): coordination de la formation de techniciens en comptabilité permettant d'obtenir le CTSS [2];
- Le Fonds de Formation du Secteur Horeca: femmes et valets de chambre, commis de cuisine et commis de salle 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);
- Coordination du certificat d'enseignement du second degré (CE2D) organisé chez un de nos partenaires.

En 2010, BRUXELLES FORMATION TREMPLIN 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 TREMPLIN;
- 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						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Agent de sécurité	7163	27			7163	27
Chef de partie	1812	12			1812	12
Commis de cuisine	8440	11			8440	11
Commis de cuisine - Renforcement	1859	13	166	1	2025	14
Commis de salle	11399	39			11399	39
Commis de salle - Renforcement	1080	7	141	1	1221	8
Femme/Valet de chambre	1344	6			1344	6
Formation de base	56468	346	467	6	56934	352
Formation de base calcul intensif	9374	119	77	1	9450	120
Formation de base CE2D professionnel	11189	30			11189	30
Formation de base français/calcul/ néerlandais	39027	187	237	2	39264	189
Formation de base français/néerlandais	5357	34	189	1	5546	35
Formation de base initiation PC	17905	197	152	2	18057	199
Formation de base suite Office	7837	52	84	1	7921	53
Gardien de la paix	2459	20			2459	20
Réceptionniste en hôtel	5196	14			5196	14
Total Tremplin 2010	**187908**	**1034**	**1511**	**14**	**189419**	**1048**
Total Tremplin 2009	157909	929	1344	11	159252	940
Variation 2009-2010	**+19,0%**	**+11,3%**	**+12,4%**	**+27,3%**	**+18,9%**	**+11,5%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION TREMPLIN – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	45,7	Moins de 25 ans	19,1	Primaire ou moins	11,5	Moins de 6 mois	28,6
Femmes	54,3	25-34 ans	35,3	CESI	41,8	6 à 11 mois	18,4
Belges	65,9	35-44 ans	31,9	CESS	24,9	1 an à moins de 2 ans	19,9
Européens	9,0	45-54 ans	12,5	Supérieur	8,3	2 ans et plus	30,9
Autre ou inconnue	25,1	55 ans et plus	1,2	Autre / Indéterminé[1]	13,5	Indéterminée	2,1

Attention

Il s'agit toujours du nombre de stagiaires distincts ayant effectué au moins une heure de formation au cours de l'année 2010. 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 ».

(1) A l'étranger : Primaire : 1,0% ; secondaire inférieur : 2,2% ; secondaire supérieur : 4,8% ; secondaire non précisé : 2,3% ; supérieur : 3,0% ; inconnu : 0,4%.

La démarche de formation aux compétences, l'évaluation des acquis, la certification et la validation des compétences en 2010

03

3.1. LA DÉMARCHE DE FORMATION
3.2. LA MODULARISATION
3.3. L'ÉVALUATION DES ACQUIS ET LA CERTIFICATION
3.4. LA VALIDATION DES COMPÉTENCES

3.1. LA DÉMARCHE DE FORMATION[1]

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

En 2000, le concept de modularisation était lancé à BRUXELLES FORMATION. Ceci 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 2010, treize produits des domaines Bureau & Services, Construction, Industrie et TIC sont organisés en modules visant l'**acquisition d'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 stagiaires, tels que les suivis pédagogiques, les cahiers des charges de l'action de formation, les tableaux de bord de gestion des parcours, ont été développés.

L'implantation de ces parcours de formation 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.

(1) Des documents peuvent être obtenus sur demande à l'adresse suivante : secretariat_ed@bruxellesformation.be

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 de « **Centralité de l'usager** » 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'embauche .

Dès lors, un système harmonisé de reconnaissance des compétences acquises en formation a pu être développé et progressivement mis en œuvre en 2010, en concertation avec d'autres opérateurs publics concernés par les mêmes enjeux. 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 positionnées en référence au Cadre Européen des Certifications et sont accompagnées du Supplément au certificat Europass.

3.4. LA VALIDATION DES COMPÉTENCES[1]

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 via des centres de validation mis en oeuvre 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, demandeurs d'emploi et personne ne disposant pas du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS).

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 et de la COCOF qui interviennent dans le coût des actions de validation et le FSE. La COCOF, via BRUXELLES FORMATION, contribue à hauteur de 20% à la mise publique totale du Consortium.

(1) Pour plus de détails sur les activités de validation, consultez le site www.validationdescompétences.be

Fin 2010, les titres de compétences concernent les métiers suivants :

Administratif	aide-comptable, opérateur call center, employé administratif, employé de services commerciaux, agent d'accueil, 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 de chimie de base, opérateur de production des industries pharmaceutiques, opérateur de production en plasturgie
Construction	maçon, couvreur, installateur sanitaire, carreleur, peintre en bâtiment, coffreur, monteur en chauffage central, conducteur d'engins de terrassement, peintre industriel, plafonneur, poseur de fermetures menuisées, ouvrier de voirie
Culture	auxiliaire technique du spectacle, technicien des arts de la scène et de l'évènement
Electricité	monteur frigoriste, installateur électricien industriel, installateur électricien résidentiel, installateur électricien tertiaire, 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 automaticien industriel, technicien en système d'usinage, tuyauteur industriel, tôlier industriel, opérateur de production des industries du verre
Service aux personnes	ouvrier-coiffeur
Transport & Logistique	magasinier, conducteur de chariot élévateur

Depuis 2008, BRUXELLES FORMATION développe un volet d'activités spécifiques visant à implanter la Validation des Compétences dans ses Centres de Validation grâce au cofinancement du Fonds Social Européen.

BRUXELLES FORMATION propose ainsi des **épreuves de validation** associées à 7 métiers : **maçon, installateur sanitaire, installateur électricien résidentiel, carreleur, aide-comptable, installateur électricien industriel, mécanicien d'entretien de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers**. BRUXELLES FORMATION s'est associé au Centre de référence Iristech+ afin de valider les compétences du métier de **mécanicien d'entretien industriel**, et à l'EPFC pour le métier d'**employé administratif**.

En 2010, BRUXELLES FORMATION s'est engagé dans la démarche d'agrément de nouveaux Centres de Validation, en propre pour le métier d'opérateur call center, en partenariat avec des Centres de référence pour les métiers de magasinier et conducteur de chariot élévateur (avec Iris TL) et de technicien PC réseau (avec EVOLIRIS). Des sessions de validation devraient être proposées au public sur ces métiers à partir de fin avril 2011.

Afin de mieux informer et guider les candidats à l'entrée du dispositif, BRUXELLES FORMATION et ses partenaires bruxellois (l'EPS et le SFPME) ont mis sur pied un projet pilote visant à développer une filière d'accès au dispositif avec ACTIRIS. 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 sont organisées mensuellement.

Sur 389 validations organisées par BRUXELLES FORMATION depuis le démarrage du dispositif, 187 Titres de compétence ont été émis.

Les activités de formation en 2010

04

4.1. LES PÔLES DE BRUXELLES FORMATION EN ACTION
BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION
BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE
BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE
BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES
BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT ET MULTIMÉDIATIC
BRUXELLES FORMATION LANGUES
BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES
4.2. LES FORMATIONS POUR DEMANDEURS D'EMPLOI EN ENTREPRISE ET EN ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT
4.3.LES MESURES DÉVELOPPÉES PAR ACTIRIS ET POUR LESQUELLES BRUXELLES FORMATION INTERVIENT

4.1. LES PÔLES DE BRUXELLES FORMATION EN ACTION

Les tableaux suivants reprennent toujours le nombre de stagiaires distincts ayant effectué au moins une heure de formation au cours de l'année 2010. 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».

4.1.1. BRUXELLES FORMATION **CONSTRUCTION**

Directeur de Pôle : Louis Boutriau
Nombre de collaborateurs : 10 administratifs (7,5 équivalents temps plein) - 18 pédagogiques (17,6 équivalents temps plein)

Les formations proposées par BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION concernent le secteur de la construction et du nettoyage industriel. Neuf formations concernent directement ou indirectement une fonction considérée comme critique[1] au moins une fois, ces trois dernières années : assistant metreur-deviseur, carreleur, couvreur-zingueur, installateur électricien résidentiel, maçon, monteur en chauffage central, ouvrier de voirie, plafonneur et installateur sanitaire.
Les formations, d'une durée moyenne de 150 jours, sont destinées à des adultes demandeurs d'emploi et sont généralement suivies d'un stage en entreprise ou d'une formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise (FPI-E). (voir p 50). Elles sont complétées par un module de néerlandais orienté métier, un module citoyenneté et un module sécurité de base-VCA.

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 : le Centre de formation du nettoyage (CFN) - le Fonds de la formation professionnelle de la construction (fvb.ffc constructiv) - la Fondation pour l'éducation 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 metreurs-deviseurs et des inspecteurs en nettoyage.

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION a poursuivi sa démarche de refonte complète des différents référentiels utilisés dans ses formations (voir p. 31) et a proposé, comme centre de validation des compétences, des épreuves relatives aux métiers de maçon, installateur sanitaire, carreleur et installateur électricien résidentiel (voir p. 33).

Pour 2010, quelques événements peuvent être mis en évidence :

- Les partenariats avec différentes missions locales ont été prolongés afin de proposer aux demandeurs d'emploi des formations courtes en pose de panneaux photovoltaïques et en isolation de façade.
- Des modules courts relatifs à l'étanchéité à l'air et à l'isolation ont été organisés pour des entreprises.
- 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 aux métiers de la construction.
- Des jeunes en âge scolaire ont eu l'opportunité de visiter le centre de formation et d'avoir un contact avec les stagiaires.
- BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION a participé aux conseils d'administration du Centre de Référence de la Construction et de l'asbl Skills Belgium qui vise à promouvoir les métiers manuels.

(1) Fonctions critiques définies par l'Observatoire bruxellois de l'emploi (2006 - 2008)

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION – hors FPI-E et RAC						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Assistant chef de chantier	5989	9			5989	9
Assistant chef d'équipe	80	3	4218	62	4298	65
Assistant metreur-deviseur	5888	17	206	1	6094	18
Base lecture de plan			1032	28	1032	28
Carreleur	7239	21	1252	32	8491	53
Coffreur	6918	16	592	13	7510	29
Couvreur	6013	12	360	9	6373	21
Electricien du bâtiment	13454	28	268	7	13722	35
Initiation à la rénovation			525	15	525	15
Inspecteur en nettoyage	7124	12			7124	12
Isolation thermique en rénovation du bâtiment	1405	10	800	36	2205	46
Jury d'examen construction ouvrier Q1	63	9			63	9
Maçon	20909	60	896	26	21805	86
Monteur en chauffage central	7884	12			7884	12
Nettoyeur industriel	12866	37	3556	169	16422	206
Ouvrier de voirie	2149	8			2149	8
Peintre	11489	38	240	6	11729	44
Plafonneur	8014	32			8014	32
Plombier	10963	23	784	1	11747	24
Poseur de panneaux photovoltaïques	6368	60	16	4	6384	63
Préformation coffreur	1817	11			1817	11
Préfo installateur sanitaire	1683	21	82	1	1765	22
Préfo chauffage central	1249	19			1249	19
Réglage de brûleurs	1799	10			1799	10
Sécurité de base – VCA	2925	153	36	2	2961	155
Testing maçon	327	35	15	2	342	37
Traceur			368	12	368	12
Total Construction hors FPI-E et RAC	**144614**	**457**	**15246**	**407**	**159859**	**853**

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION – FPI-E et RAC						
	Demandeurs d'emploi(FPI-E)		Travailleurs (RAC)		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total Construction, FPI-E et RAC	**20154**	**41**	**142**	**1**	**20296**	**42**

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION - Total						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total Construction 2010	**164767**	**474**	**15388**	**407**	**180155**	**870**
Total Construction 2009	171535	422	16000	483	187535	905
Variation 2009-2010	**-3,9%**	**+12,3%**	**-3,8%**	**-15,7%**	**-3,9%**	**-3,9%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	85,4	Moins de 25 ans	14,3	Primaire ou moins	12,3	Moins de 6 mois	21,9
Femmes	14,6	25-34 ans	40,1	CESI	42,5	6 à 11 mois	18,6
Belges	38,2	35-44 ans	28,9	CESS	13,9	1 an à moins de 2 ans	24,7
Européens	6,2	45-54 ans	14,4	Supérieur	3,4	2 ans et plus	30,0
Autre ou inconnue	55,5	55 ans et plus	2,4	Autre / Indéterminé[1]	27,8	Indéterminée	4,9

(1) A l'étranger : Primaire : 1,5% ; secondaire inférieur : 2,0% ; secondaire supérieur : 2,5% ; secondaire non précisé : 2,8% ; supérieur : 0,7% ; inconnu : 18,4%.

4.1.2. BRUXELLES FORMATION **INDUSTRIE**

Directeur de Pôle : Stefano Montel
Nombre de collaborateurs : 8 administratifs (7,1 équivalents temps plein) – 14 pédagogiques (13 équivalents temps plein)

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 critique[1] 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. Les formations de soudeur et de tuyauteur industriel correspondent, par ailleurs, à des fonctions critiques en Flandre et en Wallonie.

Ces formations, d'une durée moyenne de 121 jours, sont destinées à des adultes demandeurs d'emploi et sont généralement suivies d'un stage en entreprise ou d'une formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise (FPI-E). (voir p. 50)

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 se font en convention avec les fonds sectoriels partenaires suivants :

- La Fondation pour la formation professionnelle dans les secteurs automobiles et connexes (Educam)
- 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'éducation 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 a poursuivi sa démarche de refonte complète des différents référentiels utilisés dans ses formations (voir p. 31) et est agréé comme centre de validation des compétences pour le métier de mécanicien d'entretien de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers (voir p. 32) et pour le métier d'installateur électricien industriel.

(1) Fonctions critiques définies par l'Observatoire bruxellois de l'emploi (2006 - 2008)

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE – hors FPI-E						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Agent de maintenance HVAC (2)	15884	24			15884	24
Agent de maintenance industrielle (2)	4325	26			4325	26
CAO pour modéliste	1504	3			1504	3
Dessin assisté par ordinateur pour styliste	1060	5			1060	5
Electricien du bâtiment	7419	40			7419	40
Electromécanique	6179	14	1056	54	7235	68
Electromécanique pour électricien	1238	15			1238	15
Mécanicien automobile	5927	14			5927	14
Mécanicien automobile (perfectionnement)	1833	11	176	22	2009	33
Modéliste polyvalent	7187	13			7187	13
Nettoyeur industriel			1192	298	1192	298
Préformation électricité	5803	46	63	1	5866	47
Préformation métal	12375	68			12375	68
Soudeur (2)	18138	43			18138	43
Soudeur/Tôlerie pour soudeur	218	1			218	1
Technicien ascenseur (2)	4854	14			4854	14
Tuyauteur industriel	7365	10	336	8	7701	18
Total Industrie hors FPI-E	**101307**	**255**	**2823**	**383**	**104130**	**638**

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE – FPI-E		
	Demandeurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total Industrie FPI-E	**8974**	**16**

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE - Total						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total Industrie 2010	**110281**	**262**	**2823**	**383**	**113104**	**645**
Total Industrie 2009	125582	287	3231	85	128813	372
Variation 2009-2010	**-12,2%**	**-8,7%**	**-12,6%**	**+350,6%**	**-12,2%**	**+73,4%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	55,0	Moins de 25 ans	15,5	Primaire ou moins	18,9	Moins de 6 mois	26,7
Femmes	45,0	25-34 ans	35,5	CESI	34,4	6 à 11 mois	21,4
Belges	28,2	35-44 ans	30,4	CESS	28,7	1 an à moins de 2 ans	23,7
Européens	3,7	45-54 ans	15,7	Supérieur	7,1	2 ans et plus	26,0
Autre ou inconnue	68,1	55 ans et plus	2,9	Autre / Indéterminé[1]	10,9	Indéterminée	2,3

(1) A l'étranger : Primaire : 0,8% ; secondaire inférieur : 0,8% ; secondaire supérieur : 1,7% ; secondaire non précisé : 0,6% ; supérieur : 1,4% ; inconnu : 5,6%.
(2) En partenariat avec le FRM Bruxelles

4.1.3. BRUXELLES FORMATION **LOGISTIQUE**

Directrice de Pôle : Cécile Dulieu
Nombre de collaborateurs : 2 administratifs (2équivalents temps plein) – 17 pédagogiques (15 équivalents temps plein)

Les formations proposées par BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE concernent tous les secteurs d'activité de la logistique et du transport. Quatre formations concernent directement ou indirectement une fonction considérée comme critique(1) au moins une fois, ces trois dernières années : ADR, conducteur poids lourd C, conducteur poids lourd CE, magasinier cariste.

Ces formations sont destinées à des adultes demandeurs d'emploi et peuvent être suivies d'un stage en entreprise ou d'une formation professionnelle individuelle d'intégration en entreprise (FPI-E). (voir p 50)

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE 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 partenaires 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 des entreprises de services publics et spéciaux d'autobus et des services d'autocars (Bus Car)
- Le Fonds social des entreprises de taxis et des services de location de voitures avec chauffeur.

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE est aussi présent dans le Centre de référence Transport et Logistique.

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE a poursuivi sa démarche de refonte complète des différents référentiels utilisés dans ses formations. (voir p 31)

Depuis août 2009, le pôle est agréé par le SPF Mobilité dans le cadre de la directive européenne 2003/59 pour les formations continues des travailleurs du secteur du transport.

(1) Fonctions critiques définies par l'Observatoire bruxellois de l'emploi (2006 - 2008)

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE – hors FPI-E						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
ADR	3864	116	761	29	4625	145
Aide magasinier - cariste	17706	75			17706	75
Chauffeur Bus-Car – pratique	4829	24			4829	24
Chauffeur Bus-Car – théorie	3817	31			3817	31
Chauffeur élévateur à fourche	1543	24	1497	62	3040	86
Chauffeur taxi	7787	62			7787	62
Conducteur poids lourds – pratique C	14800	73			14800	73
Conducteur poids lourds – théorie	12647	67			12647	67
Conducteur poids lourds – pratique CE	6655	39			6655	39
Essai professionnel – chauffeur poids lourds	2413	107			2413	107
Stage d'acculturation Bus-Car	187	7			187	7
Stage d'acculturation poids lourds	196	4			196	4
Total Logistique hors FPI-E	**76441**	**464**	**2258**	**91**	**78699**	**555**

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE – FPI-E		
	Demandeurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total Logistique FPI-E	**1082**	**3**

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE - Total						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total Logistique 2010	**77523**	**464**	**2258**	**91**	**79781**	**555**
Total Logistique 2009	83445	548	1541	57	84985	605
Variation 2009-2010	**-7,1%**	**-15,3%**	**-46,5%**	**+59,6%**	**-6,1%**	**-8,3%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	99,1	Moins de 25 ans	14,6	Primaire ou moins	10,5	Moins de 6 mois	22,6
Femmes	0,9	25-34 ans	36,4	CESI	44,1	6 à 11 mois	20,5
Belges	60,0	35-44 ans	32,1	CESS	19,3	1 an à moins de 2 ans	26,9
Européens	6,7	45-54 ans	15,7	Supérieur	7,0	2 ans et plus	28,0
Autre ou inconnue	33,2	55 ans et plus	1,3	Autre / Indéterminé[1]	19,1	Indéterminée	1,9

(1) A l'étranger : Primaire : 1,4% ; secondaire inférieur : 2,2% ; secondaire supérieur : 3,8% ; secondaire non précisé : 2,9% ; supérieur : 2,0% ; inconnu : 6,8%.

4.1.4. BRUXELLES FORMATION **BUREAU & SERVICES**

Directeur de pôle : Martine Schoukens
Nombre de collaborateurs : 7 administratifs (5 équivalents temps plein) – 29 pédagogiques (23,8 équivalents temps plein)

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES s'adresse aux demandeurs d'emploi qui souhaitent se former, se recycler, se perfectionner ou se reconvertir dans un métier administratif : secrétaire, employé administratif, comptable, aide-comptable, téléopérateur, ...
Ces formations permettent tantôt un accès direct à des fonctions critiques[1], 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 2010, 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)
- Evoliris[2]
- le Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (module de citoyenneté)
- Feprabel[3] (formation en courtage et en assurance)
- 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 OISP [4] : 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'EPFC – établissement de promotion sociale).

L'année 2010 est caractérisée par :

- un développement des stages d'achèvement en entreprise et des formations professionnelles individuelles (FPI-E). Le pôle a totalisé 73 stages d'achèvement et 15 FPI-E ;
- une participation stable au dispositif de validation des compétences pour les métiers d'aide-comptable et d'employé administratif (en partenariat avec l'EPFC – Enseignement de Promotion et de Formation Continue) ;
- la mise en œuvre des 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. Evoluris accueille en permanence deux groupes de douze téléopérateurs et téléopératrices.
(3) Fédération francophone des courtiers d'assurance et d'intermédiaires financiers en Belgique.
(4) Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES – hors FPI-E						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Agent en comptabilité	5495	25	200	1	5694	26
Aide comptable / assistant comptable	4859	20			4859	20
Comptabilité de base pour employés	1022	10			1022	10
Employé administratif	100510	185			100510	185
Employé en courtage et assurance - PCP	4573	10			4573	10
Participer à la gestion administrative du personnel	3203	20			3203	20
Secrétaire	8379	39			8379	39
Téléopérateur	44436	111			44436	111
Tronc commun comptabilité	26214	58	815	3	27029	60
Total Bureau & Services hors FPI-E	**198689**	**404**	**1015**	**3**	**199704**	**406**

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES – FPI-E		
	Demandeurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total Bureau & Services FPI-E	**7457**	**15**

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES - Total						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total Bureau & Services 2010	**206146**	**411(2)**	**1015**	**3**	**207160**	**413**
Total Bureau & Services 2009	213348	412	1269	3	214616	415
Variation 2009-2010	**-3,4%**	**-0,2%**	**-20,0%**	**0,0%**	**-3,5%**	**-0,5%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION BUREAU ET SERVICES – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	25,4	Moins de 25 ans	19,4	Primaire ou moins	4,8	Moins de 6 mois	18,5
Femmes	74,6	25-34 ans	45,5	CESI	44,6	6 à 11 mois	20,7
Belges	78,5	35-44 ans	25,2	CESS	28,6	1 an à moins de 2 ans	21,7
Européens	6,7	45-54 ans	8,7	Supérieur	9,7	2 ans et plus	34,1
Autre ou inconnue	14,8	55 ans et plus	1,2	Autre / Indéterminé(1)	12,3	Indéterminée	5,1

(1) A l'étranger : secondaire inférieur : 0,7% ; secondaire supérieur : 4,4% ; secondaire non précisé : 2,4% ; supérieur : 3,9% ; inconnu : 1,0%.
(2) Parmi les 15 FPI-E, 8 stagiaires ont été formés en 2009, ce qui explique la différence dans le total général des stagiaires.

4.1.5. BRUXELLES FORMATION **MANAGEMENT & multimédiaTIC**

Directeur de Pôle : Claude Bertiaux
Nombre de collaborateurs : 7 administratifs (5,8 équivalents temps plein) - 12 pédagogiques (11,5 équivalents temps plein) et sous-traitance

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC s'adresse aux demandeurs 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.
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.

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,…) qui visent un produit ou une compétence spécifique, dont la durée est la plus courte possible (de 5 jours à 12 semaines), réduisent les contenus à l'essentiel et favorisent des actions pédagogiques concrètes (études de cas, simulation,…).

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 (enquêtes Ulysse, cellule usagers), etc.

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 Chimie) et du Centre de référence EVOLIRIS.

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC vise les **demandeurs 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 – hors FPI-E						
Ligne de produits	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Communicatique	42700	130	1494	3	44194	133
Comptabilité	26433	62			26433	62
Dessin technique	39783	133	248	1	40031	134
Electro-technique	4952	12			4952	12
Gestion	40999	120			40999	120
Gestion de chantier	1206	11			1206	11
Industries graphiques	19758	70			19758	70
Informatique	62289	140			62289	140
Management	45590	198			45590	198
Représentation commerciale	33780	67			33779	67
Secrétariat	3948	12			3948	12
Vente	5980	11			5980	11
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC hors FPI-E	**327417**	**949**	**1741**	**4**	**329158**	**953**

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC – FPI-E		
	Demandeurs d'emploi	
	Heures	Stagiaires
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC FPI-E	**5158**	**10**

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC - Total						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total MANAGEMENT & multimédiaTIC 2010	**332575**	**952**	**1741**	**4**	**334316**	**956**
Total MANAGEMENT & MultimédiaTIC 2009	357390	1010	2253	10	359643	1020
Variation 2009-2010	**-6,9%**	**-5,7%**	**-22,7%**	**-60,0%**	**-7,0%**	**-6,3%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	57,0	Moins de 25 ans	9,6	Primaire ou moins	0,7	Moins de 6 mois	29,9
Femmes	43,0	25-34 ans	46,9	CESI	15,5	6 à 11 mois	21,6
Belges	69,9	35-44 ans	28,8	CESS	11,2	1 an à moins de 2 ans	19,1
Européens	13,9	45-54 ans	13,5	Supérieur	58,9	2 ans et plus	20,2
Autre ou inconnue	16,2	55 ans et plus	1,3	Autre / Indéterminé[1]	13,7	Indéterminée	9,1

(1) A l'étranger : primaire : 0,2% ; secondaire supérieur : 2,2% ; secondaire non précisé : 0,9% ; supérieur : 6,6% ; inconnu : 3,8%.

4.1.6. BRUXELLES FORMATION **LANGUES**

Responsables : Roberte Van Ranst et Anne Berben
Nombre de collaborateurs en décembre 2010 : 7 administratifs (5,5 équivalents temps plein) - 14 pédagogiques (11 équivalents temps plein) et sous-traitance

BRUXELLES FORMATION LANGUES est devenu, en 6 ans, l'outil transversal chargé de la formation linguistique à BRUXELLES FORMATION. Son objectif est de doter les demandeurs d'emploi et les travailleurs, d'une seconde ou troisième «**langue d'usage dans le métier pratiqué**».

Cinq langues ont été enseignées en 2010. Chacune d'elles cible un public spécifique, nous avons gardé les liens de départ entre chaque métier et sa deuxième langue :

Le **néerlandais** pour les métiers de chantier, de services industriels, de transport et de services aux personnes (taxi, tourisme, accueil, horeca, vente, etc.), les métiers industriels, les professions tertiaires et les cadres désireux de professer en milieu néerlandophone.

L'**anglais** pour certains métiers de service aux personnes et comme langue véhiculaire dans les fonctions de cadre, de secrétariat et d'adjoints, gradués ou universitaires.

Le **français langue étrangère** s'impose face à l'immigration d'une population européenne et extra européenne à Bruxelles.

L'**allemand et l'espagnol** s'imposent également dans certaines entreprises bruxelloises dans les domaines du commerce, de la gestion, de l'importation et de l'exportation. Elles visent les experts ainsi que les secrétaires et adjoints de direction.

Les formations sont intensives : de 20 à 30 heures en 5 jours par semaine. Elles sont aussi modulaires et courtes : 120 heures par module avec possibilité pour le stagiaire de suivre 3 modules maximum.

BRUXELLES FORMATION LANGUES adapte la pédagogie au public ; pour les débutants : pédagogie active en vis-à-vis (face to face) ; pour les plus avancés (à partir du niveau B1) : le blended learning comprenant des moments en groupe (vis-à-vis, tables de conversation, ateliers métiers) et des moments en autoformation assistée de travail avec des didacticiels ou en travaux écrits divers. En 2010, l'e-learning, par l'entremise de la plate-forme de formation Moodle de BRUXELLES FORMATION LANGUES, a été ajouté à la palette d'outils pédagogiques. Les stagiaires qui ont un niveau A2 accompli en anglais sont invités à travailler à distance 2 jours par semaine, soit à domicile, soit dans les espaces d'autoformation de BRUXELLES FORMATION ou d'ailleurs.

BRUXELLES FORMATION LANGUES a été retenu, par son Ministre de Tutelle, Monsieur Emir Kir, comme **un des acteurs du Plan Langue**. Un subside complémentaire d'un an a été affecté à cette opération. Il s'agit de former 700 stagiaires supplémentaires. La mesure a commencé le 1er octobre 2010. Le public cible est composé de demandeurs d'emploi envoyés par ACTIRIS pour suivre une formation «**langue ciblée métier**».

En 2010, le partenariat avec les écoles de l'EPSCF a été renforcé.

Aux chiffres 2010, s'ajoutent 4.084 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. Soit une augmentation de 584 heures-formateur.

Chaque stagiaire a la possibilité de participer à des immersions linguistiques. En 2010, 73 stagiaires ont participé à des activités de mobilité (66 personnes en 2009) : échanges linguistiques avec le VDAB – les centres de Mechelen, Sint-Niklaas, Wondelgem et Brussel – ou avec ACTIRIS «vacatures et sollicitaties».

Le niveau de connaissance linguistique de base des stagiaires demandeurs d'emploi étant faible; une même personne peut suivre plusieurs modules mais n'est comptabilisé qu'une seule fois.
En conclusion, BRUXELLES FORMATION LANGUES connaît une très légère croissance en terme de contrats qui se traduit en augmentation du nombre d'heures de formation mais pas du nombre de stagiaires.

Le comité de gestion de BRUXELLES FORMATION souhaite que BRUXELLES FORMATION LANGUES donne priorité aux demandeurs d'emploi, ce qui explique la chute du nombre de travailleurs formés en 2010.

BRUXELLES FORMATION LANGUES						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Allemand	1761	13			1761	13
Anglais	60029	484	2312	82	62341	565
Espagnol	4860	43			4860	43
Français	44940	261	523	18	45463	279
Néerlandais	74413	630	3340	147	77753	777
Total Langues 2010	**186003**	**1389**	**6175**	**227**	**192178**	**1615**
Total Langues 2009	178689	1472	12597	634	191286	2106
Variation 2009-2010	**+4,1%**	**-5,6%**	**-51,0%**	**-64,2%**	**-0,5%**	**-23,3%**

Profil des stagiaires – BRUXELLES FORMATION LANGUES – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	50,5	Moins de 25 ans	16,9	Primaire ou moins	8,1	Moins de 6 mois	33,3
Femmes	49,5	25-34 ans	39,4	CESI	21,5	6 à 11 mois	18,3
Belges	56,2	35-44 ans	27,8	CESS	18,3	1 an à moins de 2 ans	18,9
Européens	14,2	45-54 ans	13,4	Supérieur	23,5	2 ans et plus	27,2
Autre ou inconnue	29,5	55 ans et plus	2,4	Autre / Indéterminé[1]	28,7	Indéterminée	2,2

.

(1) A l'étranger : primaire : 1,1% ; secondaire inférieur : 2,0% ; secondaire supérieur : 5,1% ; secondaire non précisé : 2,4% ; supérieur : 6,5% ; inconnu : 11,6%.

4.1.7. BRUXELLES FORMATION **ENTREPRISES**

Directrice de Pôle : Céline Thunus
Nombre de collaborateurs : 2 administratifs (2équivalents temps plein) - 13 pédagogiques (10,1 équivalents temps plein) + sous-traitance

2010 est une année de crise économique, ressentie surtout en informatique au 1er semestre, les entreprises ayant postposé le renouvellement de leurs outils.

En dépit de ce facteur défavorable, le pôle a réalisé 37.448 heures de formation en présentiel et 41.239 heures en auto-formation.
De nouveaux produits ont également enrichi l'offre de formations, tant en informatique qu'en communication/ people management.

Ces formations sont proposées à divers niveaux et déclinées en modules spécifiques, car la tendance se confirme : les employeurs souhaitent des formations de plus en plus courtes, ciblées, quelquefois complétées d'un accompagnement sur le terrain pour en assurer la mise en œuvre.

LA FORMATION CONTINUE PAR L'AUTO-FORMATION

ForEspace
Le public est composé de travailleurs et de demandeurs d'emploi qui souhaitent accroître leurs compétences mais veulent gérer librement leur formation. L'auto-formation est payante sauf pour les demandeurs d'emploi inscrits à ACTIRIS, au Forem ou au VDAB.
Un entretien individuel précise les besoins de chacun et prévoit les logiciels d'auto-formation 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, des formations en communication, management et développement personnel.

En 2010, 192 stagiaires ont pratiqué l'E-learning pour un toal de 1.856 heures.

Forespace						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Total 2010	**36189**	**1164**	**5050**	**165**	**41239**	**1329**

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 : APEF, HORECA, FEMB, LOGOS, IREC, le Fonds des Titres-services, celui des Taxis, le Fonds de la Construction.

Formations interentreprises sur agenda

Des cours interentreprises sont programmés chaque semestre, en informatique, 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

Formation des tuteurs

BRUXELLES FORMATION forme, à la demande des entreprises, les travailleurs (ouvriers ou employés) qui encadrent les nouveaux arrivants (stagiaires, apprentis, travailleurs, …). L'objectif est de développer les compétences pédagogiques de ces tuteurs. Les grands axes de leur formation sont : l'accueil, la communication, la transmission des pratiques professionnelles et l'évaluation.

80 travailleurs ont suivi une formation de tuteurs en 2010

BRUXELLES FORMATION Service aux entreprises						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	heures	stagiaires	heures	stagiaires	heures	stagiaires
Communication, management, behaviour	968	106	23064	1045	24032	1151
Informatique, bureautique	3560	264	9856	452	13416	716
Total 2010	**4528**	**370**	**32920**	**1426**	**37448**	**1796**
Total 2009	12340	271	51116	2126	63456	2397
Variation 2009-2010	**- 63,3%**	**+36,5%**	**-35,6%**	**-32,9%**	**-41,0%**	**-25,1%**

La diminution du nombre de travailleurs formés s'explique, d'une part par le transfert des formations langues vers BRUXELLLES FORMATION LANGUES et d'autre part, par la volonté de limiter l'offre de BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES à 2 secteurs : communication et informatique

Profil des stagiaires – Services aux entreprises – 2010 – en %					
Genre et nationalité		Age[1]		Niveau d'études	
Hommes	54,0	Moins de 25 ans	6,0	Primaire ou moins	2,0
Femmes	46,0	25-34 ans	10,0	CESI	7,0
Belges	51,0	35-44 ans	14,0	CESS	20,0
Européens	6,0	45-54 ans	17,0	Supérieur	25,0
Autre ou inconnue	43,0	55 ans et plus	23,0	Autre / Indéterminé	46,0

(1) 30% d'inconnus

4.2. LES FORMATIONS POUR DEMANDEURS D'EMPLOI EN ENTREPRISE ET EN ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT

4.2.1. Les 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 :

  - à 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.

  85 personnes ont eu un contrat FPI-E en 2010 (111 en 2009)

- **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.

  113 personnes ont eu un contrat FPI en établissement d'enseignement en 2010 (111 en 2009)

4.2.2 La formation professionnelle individuelle **co-gérée 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.

955 personnes ont eu un contrat FPI en 2010 (972 en 2009)

4.3. LES MESURES DÉVELOPPPÉES PAR ACTIRIS ET POUR LESQUELLES BRUXELLES FORMATION INTERVIENT

- **La prime de transition professionnelle (PTP)** est octroyée à l'entreprise par la Région de Bruxelles-Capitale. BRUXELLES FORMATION intervient dans deux des trois modalités d'application [1] :

  - la prime liée à l'engagement à temps plein et à durée indéterminée d'un demandeur d'emploi suivant une formation en entreprise,
  - la prime liée à l'engagement à durée indéterminée d'un jeune dans le cadre d'une convention de premier emploi de type II (CPE II – CDI),

  BRUXELLES FORMATION remet un avis pédagogique sur le programme de formation présenté par l'entreprise, programme annexé à la convention pour en faire partie intégrante

13 stagiaires ont eu un contrat dans le cadre du PTP (11 en 2009)

- **La convention d'immersion professionnelle (CIP)**

  - est une convention par laquelle un stagiaire, dans le cadre de sa formation, acquiert des connaissances ou aptitudes par le biais des prestations de travail effectuées auprès d'un employeur ;
  - est une convention de stage en entreprise qui 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 129 demandes de programmes de formation en 2010 (74 en 2009)

(1) Il n'y a pas d'implication budgétaire de BRUXELLES FORMATION, c'est ACTIRIS qui octroie la prime.

Tableaux récapitulatifs de BRUXELLES FORMATION

05

5.1. TAUX DE MISE À L'EMPLOI

5.2. TABLEAUX RÉCAPITULATIFS

5.1. TAUX DE MISE À L'EMPLOI

Taux d'emploi dans l'année (enquête 2011-2010)*					
BF CONSTRUCTION	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2011	2010
Gestion de chantier	4	8	12	4/12	8/9
Gros œuvre	8	12	20	8/20	17/22
Nettoyage	18	7	25	18/25	20/24
Parachèvement	15	12	27	15/27	13/21
Techniques spéciales	19	4	23	19/23	70,0%
Total	**64**	**43**	**107**	**59,8%**	**74,5%**
BF INDUSTRIE	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2011	2010
Techniques spéciales	1	1	2	1/2	NA
Nouvelles technologies textile	2	2	4	2/4	5/6
Électro-technique	21	8	29	21/29	86,1%
Mécanique automobile/carrosserie	2	5	7	2/7	5/11
Assemblage mécanique	16	7	23	16/23	23/29
Confection	4	2	6	4/6	1/2
Mécanique industrielle/usinage	6	2	8	6/8	3/4
Autre	5	1	6	5/6	NA
Total	**57**	**28**	**85**	**67,1%**	**77,3%**
BF LOGISTIQUE	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2011	2010
Transport	63	23	86	73,3%	73,6%
Logistique	47	34	81	58,0%	66,7%
Total	**110**	**57**	**167**	**65,9%**	**71,0%**
BF BUREAU & SERVICES	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2011	2010
Comptabilité	24	12	36	66,7%	21/25
Secrétariat	46	21	67	68,7%	67,6%
Call center	26	15	41	63,4%	84,0%
Total	96	48	144	66,7%	76,2%
BF MANAGEMENT & multimédiaTIC	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2011	2010
Informatique	30	15	45	66,7%	64,3%
Communicatique	12	10	22	12/22	12/13
Industries graphiques	8	3	11	8/11	8/12
Secrétariat	8	1	9	8/9	10/16
Comptabilité	17	10	27	17/27	9/16
Vente	4	2	6	4/6	63,9%
Dessin technique	38	9	47	80,9%	82,6%
Management	64	33	97	66,0%	71,9%
Représentation commerciale	27	12	39	69,2%	5/5
Technicien de laboratoire	7	4	11	7/11	5/10
Gestion	37	17	54	68,5%	79,3
Total	**252**	**116**	**368**	**68,5%**	**71,8%**
BF TREMPLIN	Au moins 1 emploi	Non emploi	Total	Taux d'emploi 2011	2010
Prévention/Sécurité	17	9	26	17/26	9/13
Restauration	8	7	15	8/15	12/16
Total	**25**	**16**	**41**	**61,0%**	**70,7%**
Total BRUXELLES FORMATION	**604**	**308**	**912**	**66,2%**	**73,1%**

* L'enquête 2011 porte sur les stagiaires qui sont sortis de formation dans le courant de l'année 2009.

5.2. TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DE BRUXELLES FORMATION

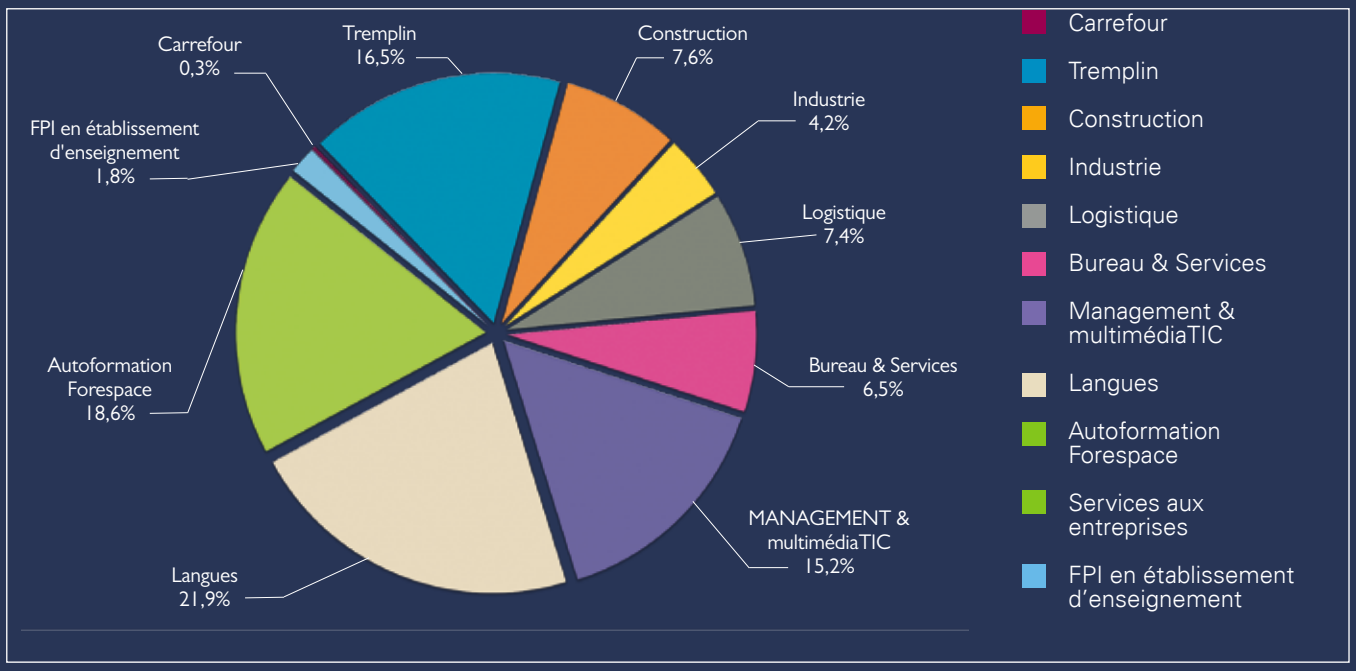
BRUXELLES FORMATION (1)						
Centre	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Carrefour	7301	16			7301	16
Tremplin	187908	1034	1511	14	189419	1048
Construction	164767	474	15388	407	180155	870
Industrie	110281	262	2823	383	113104	645
Logistique	77523	464	2258	91	79781	555
Bureau & Services	206146	411	1015	3	207160	413
Management & multimédiaTIC	332575	952	1741	4	334316	956
Langues	186003	1389	6175	227	192178	1615
FPI en établissement d'enseignement	85565	113			85565	113
Forespace	36189	1164	5050	165	41239	1329
Services aux entreprises	4528	370	32920	1426	37448	1796
Total 2010	1398786	6303	68881	2710	1467666	8997
Total 2009	1405694	6007	91046	3572	1496742	9579
Variation 2009-2010	-0,5%	+4,9%	-24,3%	-24,1%	-1,9%	-6,1%

Profil des stagiaires – Demandeurs d'emploi (hors Forespace) – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	57,6	Moins de 25 ans	17,0	Primaire ou moins	8,0	Moins de 6 mois	29,0
Femmes	42,4	25-34 ans	41,0	CESI	32,5	6 à 11 mois	19,2
Belges	65,0	35-44 ans	28,9	CESS	20,5	1 an à moins de 2 ans	20,2
Européens	11,5	45-54 ans	11,8	Supérieur	23,9	2 ans et plus	27,6
Autre ou inconnue	23,4	55 ans et plus	1,3	Autre / Indéterminé[2]	15,1	Indéterminée	4,1

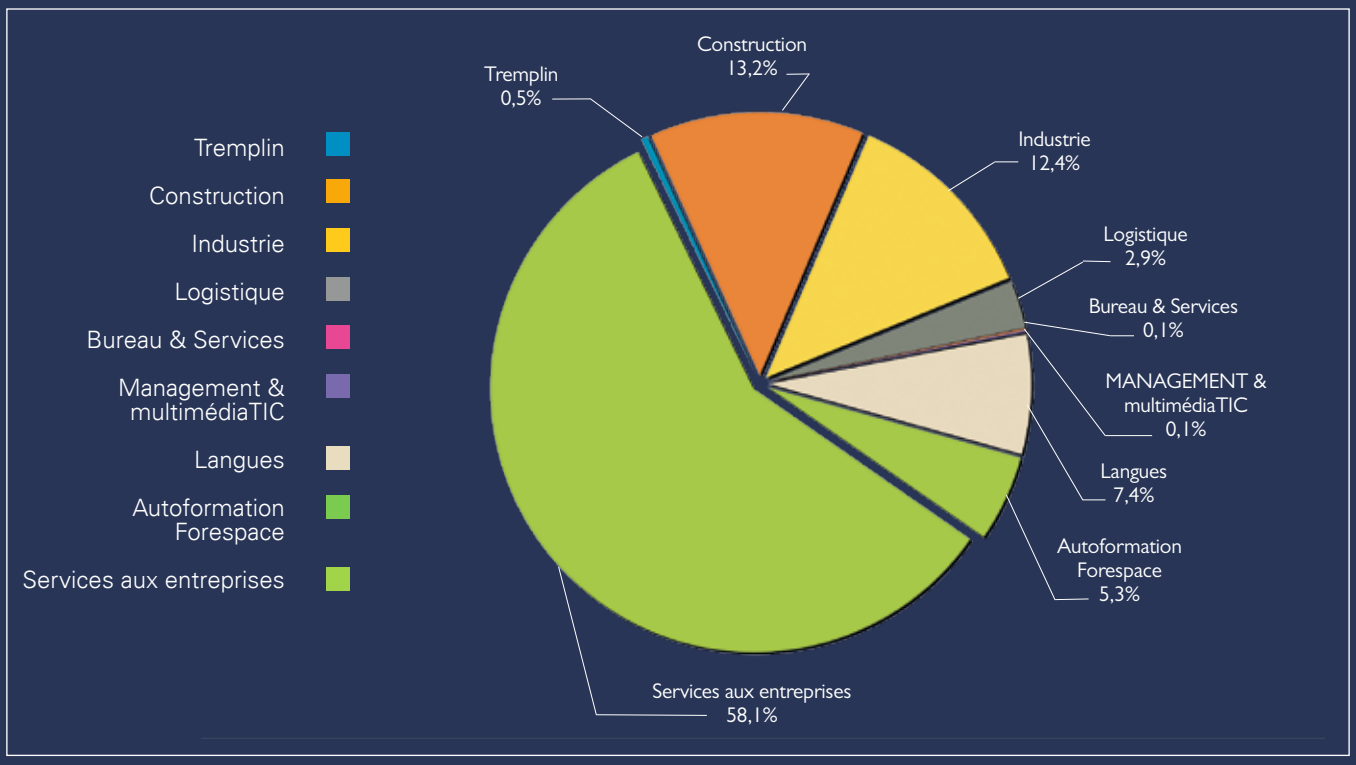
Profil des stagiaires – Travailleurs (hors Forespace et Services aux entreprises) - 2010 - en %					
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études	
Hommes	58,0	Moins de 25 ans	9,7	Primaire ou moins	13,6
Femmes	42,0	25-34 ans	34,0	CESI	29,0
Belges	18,4	35-44 ans	32,5	CESS	13,6
Européens	2,7	45-54 ans	19,4	Supérieur	2,4
Autre ou inconnue	78,9	55 ans et plus	4,4	Autre / Indéterminé[3]	41,4

(1) La FPI-E est incluse dans les chiffres des centres de BRUXELLES FORMATION
(2) A l'étranger : primaire : 1,0% ; secondaire inférieur : 1,7% ; secondaire supérieur : 4,5% ; secondaire non précisé : 2,0% ; supérieur : 4,7%, inconnu : 1,3%.
(3) A l'étranger : primaire : 0,6% ; secondaire inférieur : 1,0% ; secondaire supérieur : 0,8% ; secondaire non précisé : 2,2% ; supérieur : 0,7%, inconnu : 36,0%.

% des stagiaires demandeurs d'emploi par secteurs de formation



% des stagiaires travailleurs par secteurs de formation



Les activités de suivi des demandeurs d'emploi en 2010

06

6.1. LE SERVICE DE MÉDIATION
6.2. L'ANALYSE DU PARCOURS POST-FORMATION : L'ENQUÊTE ULYSSE
6.3. LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES À L'USAGER
6.4. LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS
6.5. LA CELLULE RELATIONS ENTREPRISES

6.1. LE SERVICE DE MÉDIATION

La mission du Médiateur de BRUXELLES FORMATION consiste à **recevoir et à traiter les plaintes ou conflits**, tant d'ordre administratif que pédagogique, qui se présentent 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.

En sa qualité d'intermédiaire, le Médiateur œuvre à la conciliation des parties et les appuie dans leur recherche d'une solution concertée.
Le Médiateur se positionne hors du cadre de l'institution et son statut consacre sa totale indépendance.

L'objectif est d'aboutir à une solution négociée de commun accord. Le Médiateur garantit la confidentialité de ses données.
Le Médiateur intervient également en tant que conseil en vue de **prévenir les conflits**.

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport d'activité qui est présenté au Comité de Gestion de l'Institut.
En 2010, le Médiateur a instruit 9 dossiers.

6.2. L'ÉTUDE ULYSSE

L'étude Ulysse, basée sur des enquêtes téléphoniques réalisées auprès d'anciens stagiaires, a pour but l'**analyse du parcours des demandeurs 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. Elle a également pour but d'analyser l'adéquation entre les fonctions occupées et les domaines de formation suivis. Globalement, elle tente de mettre en évidence et de quantifier un maximum d'éléments pouvant être liés au processus de mise à l'emploi.

La 7ème enquête a été lancée en janvier 2011. Elle porte sur les sortants d'une formation qualifiante au cours de l'année 2009. Une population initiale à interroger de 1467 individus a pu être dégagée et plus de 900 enquêtes ont été effectivement réalisées. Au total, depuis 2004, c'est plus de 6.900 anciens stagiaires qui ont pu être sondés au moyen du dispositif Ulysse. Ce qui permet aujourd'hui à BRUXELLES FORMATION d'analyser leurs parcours post formation et d'en tirer des informations utiles

Si les résultats des différentes enquêtes mettent en exergue le **rôle positif de la formation professionnelle sur la mise à l'emploi**, 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 ; environnement économique du secteur, politiques d'emploi, aides octroyées et 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.

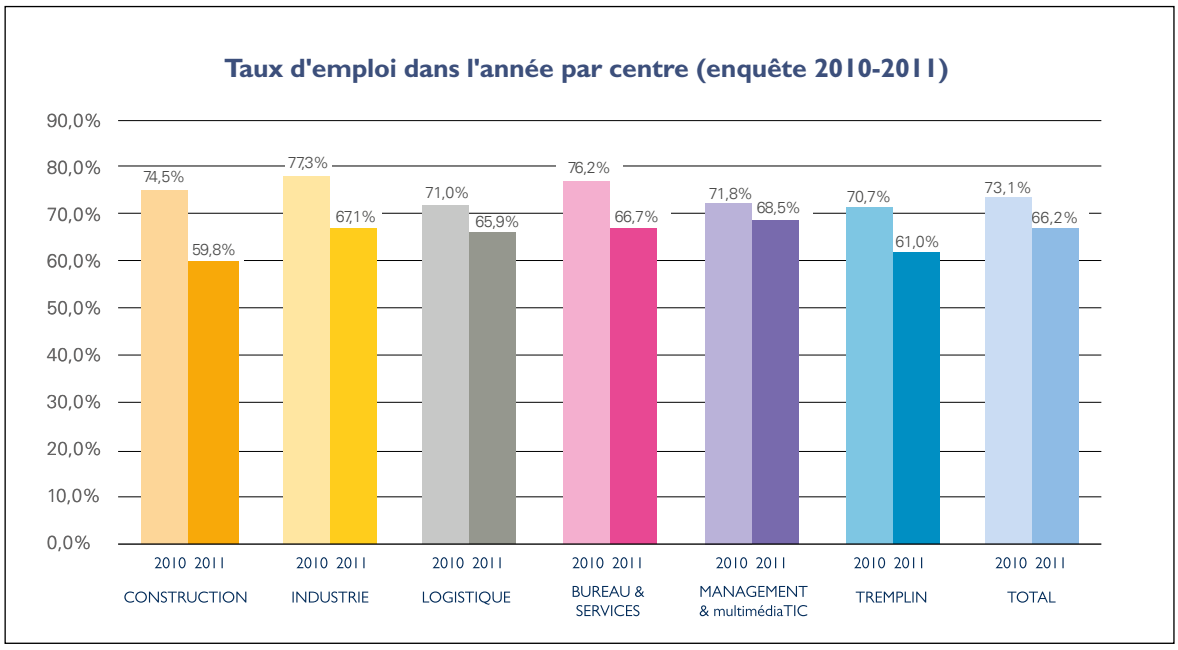
Quelques chiffres-clés

Les derniers chiffres globaux récoltés par l'enquête Ulysse entre janvier et mars 2011 montrent que le **taux d'emploi dans l'année qui suit la formation des stagiaires sortis en 2009 est de 66,2%** (voir détail p. 55). Ce même taux était de 73,1% dans la précédente enquête et de 74,1% dans celle de 2009. Les effets de la crise se font nettement ressentir, alors que les résultats étaient relativement stables les années précédentes.

Pour chacune des quatre 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 (76,7%) des anciens stagiaires qui ont obtenu un emploi décrochent ce premier poste en Région de Bruxelles-Capitale. Cette année, le « **secteur public** » s'affiche comme principal **pourvoyeur de ces premiers emplois** (20,9% concernés). À travers les quatre enquêtes, les secteurs «**informatique & télécom**», «**logistique et transport**» et «**industrie**» restent des portes d'entrée privilégiées sur le monde du travail. Depuis 2005, près de 65% d'entre eux reconnaissent l'utilité de leur apprentissage à BRUXELLES FORMATION dans l'exercice de leur premier emploi. Enfin, ils sont cette année 69% à déclarer que les postes qu'ils ont décrochés étaient totalement ou en partie en lien avec la formation suivie.

L'enquête 2011 porte sur l'année 2009 qui est une année de crise. En conclusion, si ces indicateurs sont nécessaires à BRUXELLES FORMATION, pour ajuster son activité de formation, l'organisme public n'a pas de maîtrise sur l'emploi, qu'il ne crée pas.



6.3. LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES À L'USAGER

La Cellule Usagers établit et maintient les conditions pour que le **stagiaire soit le centre des préoccupations** de BRUXELLES FORMATION. Les priorités suivantes sont ainsi traitées :

Dispositif citoyenneté

En 2010, le programme de formation citoyenne a concerné 548 stagiaires, 80 modules pour un total de 1.084 heures.
Fin 2010, une évaluation générale de tout le dispositif citoyenneté, mis en place à BRUXELLES FORMATION depuis les années 1999-2000, a été entamée. La suite de cette évaluation doit permettre une amélioration du dispositif, programmée à partir de janvier 2012.

Accueil et Information

L'enquête de satisfaction des stagiaires en 2010 met en évidence un taux de satisfaction de 87% pour l'ensemble des centres pour ce qui concerne l'accueil et l'information avant l'entrée en formation.

Compétences « transversales » dans un contexte professionnel

Le travail préparatoire relatif au renforcement des compétences « transversales » en formation professionnelle se poursuit sur base du repérage préalable des compétences transversales nécessaires dans un contexte professionnel. En 2010, les compétences transversales sont mises en exergue dans les référentiels.

La contribution d'un expert externe a permis la proposition d'un programme-type de module de début de formation qualifiante.

6.4. LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

L'enquête mesure la **satisfaction des stagiaires** par rapport au déroulement de leur formation. L'objectif 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, demandeurs d'emploi qui achèvent leur formation. Le questionnaire 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.

En 2010, sur un public visé de 1.465 stagiaires, 1.101 ont participé à l'enquête, soit un taux de réponse de 75,2%, estimé valable. La **satisfaction globale moyenne** pour l'ensemble des répondants est de **8,05 sur 10**.

Taux de satisfaction globale	8,05/10
Avant la formation : Evaluation de l'accueil et de l'information	 8,7/10
La formation Les aspects de la formation L'évaluation au cours de la formation	 8,52/10 8,3/10
Le centre de formation	8,38/10
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 Clarté du contrat signé avec BRUXELLES FORMATION Sentiment du stagiaire d'être plutôt bien ou tout à fait bien formé	 8,18/10 8,17/10 8,70/10 8,43/10 9,44/10

- 73,0% des répondants estiment que le délai d'attente avant l'entrée en formation est satisfaisant[1] ;
- 84,3% des répondants estiment que le contrat qu'ils ont signé avec BRUXELLES FORMATION est «Assez clair»[2] ;
- 94,4% des répondants estiment avoir été bien formés[3] .

(1) 20,1% l'estiment trop long, 6,9% n'ont pas d'avis
(2) 3,2% répondent « Pas assez clair », 12,5% n'ont pas d'avis
(3) A la question « A ce jour, estimez-vous avoir été bien formé(e) ? », 42,6% répondent « plutôt oui », 51,7% répondent « Oui tout à fait » ; 4,2% répondent « Plutôt non » et 1,5% « Non, pas du tout.

6.5. 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. (voir p. 50)

Quelques collaborations à mettre en évidence pour l'année 2010 :

Convention de collaboration avec la STIB

La collaboration entre BRUXELLES FORMATION et la STIB se base sur la souplesse et la flexibilité, tout en tenant compte des besoins et des conditions d'organisation de chaque partie.
Quelques exemples d'actions menées en 2010:

- participation de BRUXELLES FORMATION dans la diffusion de postes de « Patrouilleurs » aux stagiaires ayant suivi la formation d' «agents de gardiennage»,
- formations de 9 tuteurs STIB et de 12 « tutorés » demandeurs d'emploi dans le cadre du projet « Aspirant chauffeur de bus »,

Colruyt – Formation de remise à niveau linguistique

Lors de la signature du « Plan Diversité », Colruyt s'est engagé à recruter des demandeurs d'emploi bruxellois pour les postes de vendeurs pour les différents magasins Colruyt de Bruxelles. L'une des conditions d'engagement était que ces personnes aient au moins un niveau A2 en néerlandais (cfr. grille européenne d'évaluation).
En partenariat avec « Het Huis van Nederlands » et le VDAB-RBC, BRUXELLES FORMATION a participé à ce projet de remise à niveau linguistique en formant les candidats demandeurs d'emploi sélectionnés par la société.

Audi – Formation de remise à niveau en électricité industrielle

Dans le cadre du lancement de la production de son nouveau modèle A1 à Forest, Audi a lancé une vaste campagne de recrutement. En collaboration avec Audi et Start People, agence de sélection mandatée par Audi pour le recrutement des candidats, BRUXELLES FORMATION a mis sur pied une formation de remise à niveau en électricité industrielle axée sur les besoins spécifiques du constructeur automobile. Huit candidats ont participé à cette formation courte de 5 semaines. Parallèlement à cette action, d'autres stagiaires de BRUXELLES FORMATION ont pu se joindre au processus de sélection d'Audi.

Convention de collaboration avec Thomas & Piron

4 stagiaires de la section « sanitaire » ont effectué leur stage sur le chantier « Lennik » et un contrat d'emploi a été proposé à l'un d'eux. D'autres stages et collaborations suivront en 2011.
Ces nouvelles formations traduisent la volonté de BRUXELLES FORMATION de poursuivre la dynamique de collaboration et de renforcer les synergies avec les entreprises bruxelloises, pour répondre de manière adaptée à leurs attentes et besoins en personnel qualifié, ainsi qu'à l'évolution du marché du travail bruxellois. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la politique du Collège de la Commission communautaire française (Cocof).

Les activités de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires en 2010

07

7.1. BRUXELLES FORMATION ET LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN (F.S.E)
7.2. L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (ISP)
7.3. L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE (EPS)
7.4. LA FORMATION DES PERSONNES HANDICAPÉES
7.5. LA COLLABORATION AVEC LES FONDS SECTORIELS
7.6. LES CENTRES DE RÉFÉRENCE
7.7. L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI ACTIF DES DEMANDEURS D'EMPLOI
7.8.TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DE BRUXELLES FORMATION ET DE SES PARTENAIRES

7.1. BRUXELLES FORMATION ET LE FONDS SOCIAL EUROPÉEN (FSE)

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 demandeurs 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 2010, les actions de formation professionnelle de BRUXELLES FORMATION, développées dans le cadre du nouvel Objectif Compétitivité, ont représenté 942.815 heures de formation, concernant 4.177 stagiaires distincts.

BRUXELLES FORMATION a également bénéficié, durant l'année 2010, du soutien du programme Leonardo pour le projet « BEE » (Bruxellois En Europe) qui a financé 16 bourses de mobilité pour les stagiaires en formation professionnelle.

7.2. LE PARTENARIAT DANS LE CADRE DU DÉCRET RELATIF À 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 demandeurs 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 régulateur, 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 45.000heures)
- 5 (de 45.000 à 55.000 heures)
- 6 (plus de 55.000 heures).

Les 41 organismes d'insertion professionnelle (OISP dont 10 AFT(1)) de catégories 1 à 6 dispensent des programmes d'alphabétisation, de formation de base, de préformation ciblée sur métier(s), de formation par le travail et de formation qualifiante (voir définition p 17).

Les 9 missions locales bruxelloises organisent des déterminations professionnelles généralistes ou ciblées métier(s) 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).

(1) Atelier de formation par le travail

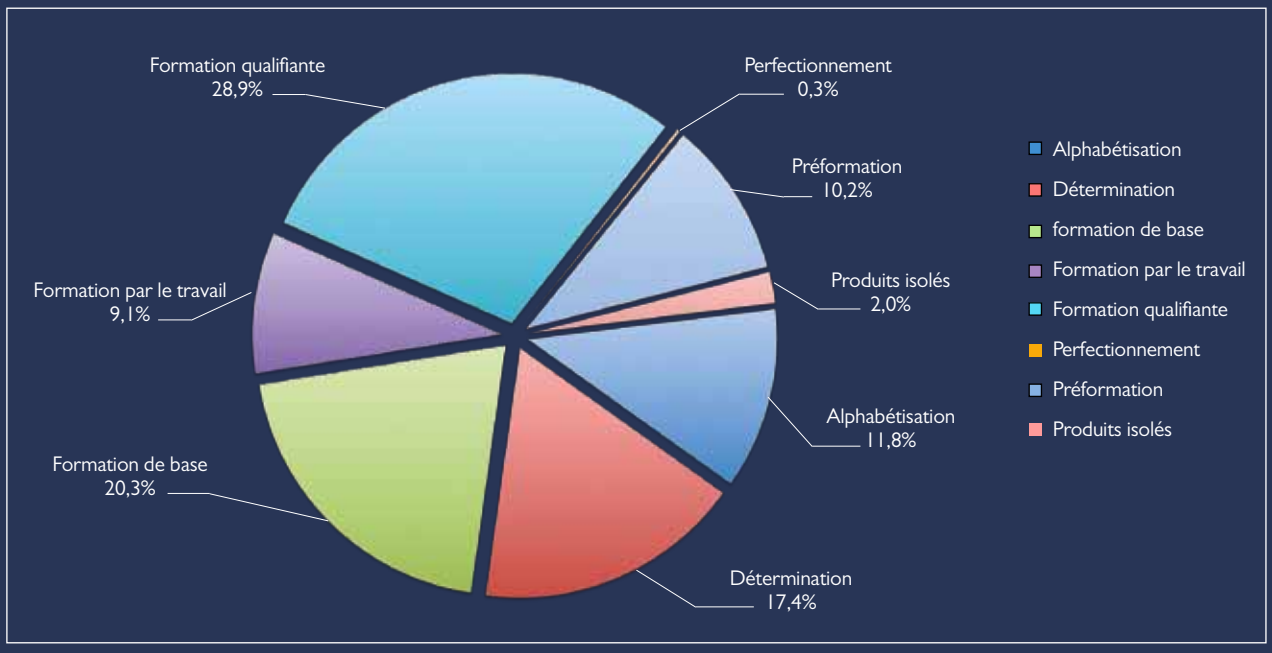
Nos partenaires d'insertion socioprofessionnelle

Action	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 – Les Petits Riens – Molenbeek Formation – Convivialité
Détermination généraliste ou ciblée métier	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 La Cobeff – Le Piment 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)	Cbai – Cfpas – Cefig – Cefor Marguerite Leblanc – Cenforgil – Centre de formation 2000 (Cf2m) – Centre Fac - Coften – Fij – Interface 3 – Ispat – Le Piment – Mission locale d'Etterbeek – Proforal – Siréas
Formation qualifiante (1)	Boulot – Cbai – Cefaid - Cefig – Cefor Marguerite Leblanc – Cemea – Cenforgil Centre Anderlechtois de formation – Centre de formation 2000 (Cf2m) – Centre de formation d'Animateurs (CFA) – Ceraction – Chom Hier – Cobeff – Coften Collectif Formation Société (CFS) – Fij – Fae – Foret-Aft – Form@XL – Ftqp Interface 3 – Ispat – Jeunes Schaerbeekois au travail (JST) – Le Piment – Mission locale d'Anderlecht – Mission locale de Forest – Mission locale d'Ixelles – Mission locale de Molenbeek – Mission locale de Saint-Josse – Mission locale de Schaerbeek – Siréas
Produits isolés (2) (Hors décret)	Mission locale d'Anderlecht – Mission locale de Molenbeek – Mission locale de Saint-Josse-Ten-Noode – Mission Locale d'Etterbeek – la Cobeff – Mission locale d'Ixelles Idées 53

(1) Pour les Missions locales, il s'agit de coordonner l'expérimentation de formation innovante en partenariat avec des centres de formation .
(2) Formations courtes réalisées dans le cadre des titres-services- Aide à domicile

ISP						
Action	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Alphabétisation	197334	562			197334	562
Détermination	72187	823	414	4	72600	827
Formation de base	194576	964	242	1	194818	965
Formation par le travail	226589	434	83	1	226671	435
Formation qualifiante	733767	1377	607	3	734374	1380
Perfectionnement	2257	12			2257	12
Préformation	176470	481	785	3	177255	484
Produits isolés	17423	98			17423	98
Total ISP 2010	**1620602**	**4103**	**2130**	**9**	**1622732**	**4112**
Total ISP 2009	1567115	4034	2374	10	1569489	4044
Variation 2009-2010	**+3,4%**	**+1,7%**	**-10,3%**	**-10,0%**	**+3,4%**	**+1,7%**

% des stagiaires par programme



Profil des stagiaires – ISP – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	45,9	Moins de 25 ans	25,1	Primaire ou moins	21,8	Moins de 6 mois	26,7
Femmes	54,1	25-34 ans	37,7	CESI	37,4	6 à 11 mois	16,2
Belges	52,7	35-44 ans	26,7	CESS	23,6	1 an à moins de 2 ans	18,6
Européens	8,2	45-54 ans	10,0	Supérieur	5,2	2 ans et plus	30,9
Autre ou inconnue	39,1	55 ans et plus	0,5	Autre / Indéterminé[1]	11,9	Indéterminée	7,7

(1) A l'étranger : primaire : 0,7% ; secondaire inférieur : 1,5% ; secondaire supérieur : 2,4% ; secondaire non précisé : 6,2% ; supérieur : 1,0% ; inconnu : 0,2%

7.3. 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 demandeur 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 demandeurs d'emploi faiblement qualifiés.

Formations	Partenaires
Formation de base	Cours professionnels de coiffure d'Ixelles – EPS Erasme – Ifcad – Institut Diderot Adeppi – Après – Slaj-v
Préformation	Institut Diderot
Formation qualifiante	Cfcs –Epfc-Ulb-Cci Bruxelles – Cours de PS Erasme – Institut Edmond Machtens Institut Roger Lambion - Institut Diderot – Iepscf d'Uccle – École de Maréchalerie Cours de PS de Saint-Gilles - Collectif Formation Société – Cobeff - Cefor Marguerite Leblanc – Vivre chez Soi – Mission locale de Molenbeek – Mission locale de Schaerbeek – Mission locale de Forest – Mission locale d'Anderlecht – Mission locale de Bruxelles-Ville - Service emploi de Koekelberg – Service de Prévention de la Ville de Bruxelles - Adeppi – Après – Slaj-v – Ale de Schaerbeek

PROMOTION SOCIALE						
Action	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Formation de base	52546	245	179	1	52725	246
Formation qualifiante	187215	469	4640	49	191855	478
Préformation	3728	16			3728	16
Produits isolés	3325	10			3325	10
Total Promotion Sociale 2010	**246814**	**740**	**4819**	**50**	**251633**	**750**
Total Promotion Sociale 2009	230248	617	5471	55	235718	672
Variation 2009-2010	**+7,2%**	**+19,9**	**-11,9%**	**-9,1%**	**+6,8%**	**+11,6%**

Profil des stagiaires – PROMOTION SOCIALE – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	35,1	Moins de 25 ans	22,9	Primaire ou moins	13,6	Moins de 6 mois	27,5
Femmes	64,9	25-34 ans	39,9	CESI	40,0	6 à 11 mois	16,7
Belges	49,2	35-44 ans	27,3	CESS	22,4	1 an à moins de 2 ans	19,6
Européens	11,9	45-54 ans	9,3	Supérieur	9,5	2 ans et plus	25,1
Autre ou inconnue	38,9	55 ans et plus	0,5	Autre / Indéterminé[1]	14,5	Indéterminée	9,9

(1) A l'étranger : primaire : 1,6% ; secondaire inférieur : 0,9% ; secondaire supérieur : 2,4% ; secondaire non précisé : 6,3% ; supérieur : 2,5% ; inconnu : 0,8%

7.4. 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(1) (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, demandeurs d'emploi ou travailleurs, qui souhaitent bénéficier d'une formation spécialisée dans le but de réussir leur intégration socioprofessionnelle. 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.

- La Maison des Sourds propose plusieurs formations d'initiation à l'outil informatique à l'attention d'adultes sourds ou malentendants.

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 formations traditionnels (Ecole de Promotion Sociale,…).

Ainsi, en 2010, une 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'agissait 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. Etant donné l'évaluation positive de ce projet, une deuxième action similaire sera reconduite en 2011.

Partenaires
Alpha-Signe – Camec asbl (centre wallon) – Cfrp (centre wallon) – Ctv- Médias – Espace Formation (centre wallon) – Info-Sourds – La Maison de Géronsart (centre wallon) – réseau Espace Gailly (centre wallon) Ligue Braille – Maison des Sourds – Polybat (centre wallon)

(1) Personne handicapée autonomie recherchée

PARTENARIAT HANDICAPÉS						
Formation	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
Atelier pédagogique	1287	8			1287	8
Détermination généraliste	1358	12			1358	12
Excel initiation	114	2	72	1	186	3
Français écrit avancé	225	1	1113	9	1338	10
Français écrit débutant	5682	23			5682	23
Français écrit moyen	3044	10			3044	10
Initiation Access	324	4	216	3	540	7
Initiation Internet	894	9	1054	12	1948	21
Initiation MS Office Word	385	5	689	9	1073	14
Initiation PC	480	7	821	13	1302	20
Initiation Suite Office	284	4	307	4	591	8
Jardinier préformation	2739	8			2739	8
Menuiserie	1307	3			1307	3
Métiers administratifs	3333	8	642	7	3975	15
Métiers tertiaires	1275	3			1275	3
Module calcul	2054	15			2054	15
Préformation confection textile	800	1			800	1
Préformation plombier	202	2			202	2
Préformation sectorielle en industrie	1024	2			1024	2
Total partenariat Handicapés 2010	**26810**	**79**	**4914**	**33**	**31723**	**109**
Total partenariat Handicapés 2009	25934	92	4667	37	30601	129
Variation 2009-2010	**+3,4%**	**-14,1%**	**+5,3%**	**+10,8%**	**+3,7%**	**-15,5%**

Profil des stagiaires – PARTENARIAT HANDICAPÉS – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	57,8	Moins de 25 ans	28,4	Primaire ou moins	24,8	Moins de 6 mois	21,5
Femmes	42,2	25-34 ans	29,4	CESI	59,6	6 à 11 mois	13,9
Belges	75,2	35-44 ans	26,6	CESS	9,2	1 an à moins de 2 ans	16,5
Européens	5,5	45-54 ans	11,9	Supérieur	2,8	2 ans et plus	30,4
Autre ou inconnue	19,3	55 ans et plus	3,7	Autre / Indéterminé[1]	3,7	Indéterminée	17,7

(1) A l'étranger : Secondaire non précisé : 0,9% ; supérieur : 0,9% ; inconnu : 1,8%

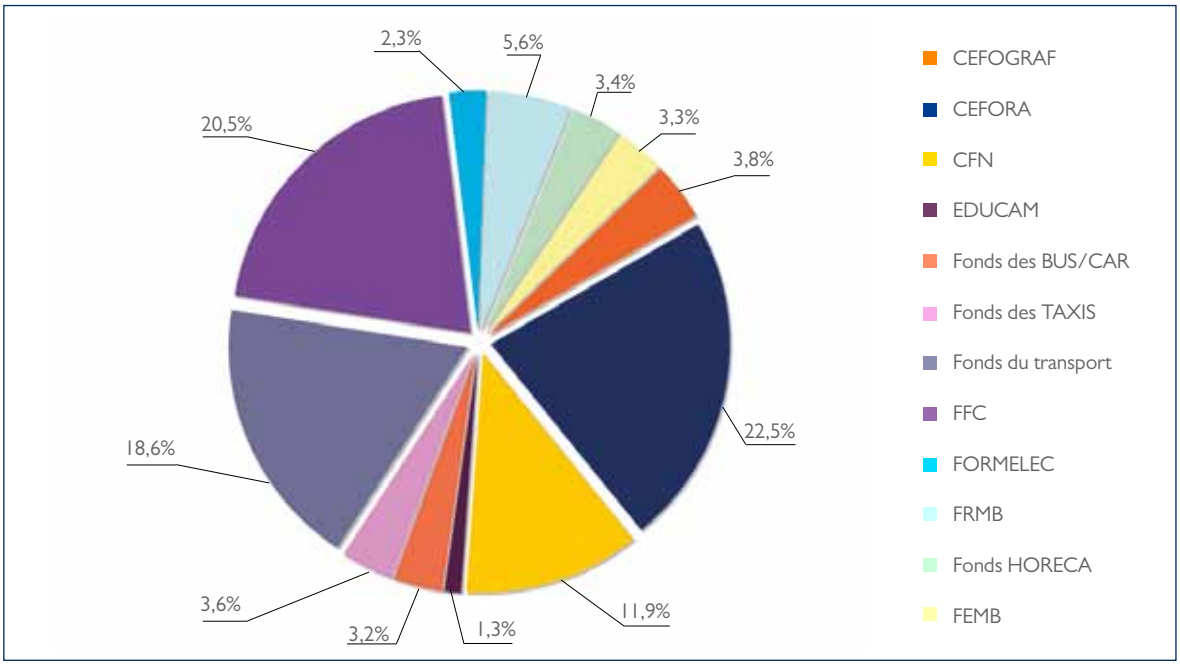
7.5. COLLABORATION AVEC LES FONDS SECTORIELS

BRUXELLES FORMATION et les différents fonds sectoriels collaborent depuis de nombreuses années en faveur de la formation professionnelle dans la 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 demandeurs 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 matériels ou encore paiement de matériaux spécifiques.

Activité 2010 de BRUXELLES FORMATION avec les fonds sectoriels.



Le partenariat 2010 avec les fonds sectoriels représente 33 % de l'activité totale de BRUXELLES FORMATION hors BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES, hors partenariat et hors FPI.

En 2010, ce sont donc 1.729 stagiaires qui ont été formés dans le cadre des conventions avec les fonds sectoriels, soit près de 30% 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 qui n'introduit que ces derniers.

7.6. LES CENTRES DE RÉFÉRENCE

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, 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 au Protocole d'accord-cadre du 6 juillet 2006, 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 ouvre en 2010 avec les CdR, à destination de stagiaires demandeurs d'emploi :

CdR	Formation	heures	stagiaires	partenaire
Iristech +	technicien d'ascenseurs	4.854	14	FRMB
	maintenance industrielle	6.284	32	FRMB
	maintenance HVAC	17.241	26	FRMB
	soudure	11.843	31	FRMB
Total Iristech +		**40.222**	**103**	

CdR	Formation	heures	stagiaires	partenaire
Evoliris	gestionnaire PC réseaux	27.961	43	IRISIB / CEFORA
	Administrateur réseaux	1.404	12	IRISIB
Total Evoliris		**29.365**	**55**	
Construction	Isolation	2.205	46	
	préformation maçon	329	37	EFPME
Total construction		**2.534**	**83**	
Iris TL	cariste	18.027	75	
Total Iris TL		**18.027**	**75**	
Horeca Be Pro	commis de cuisine-renforcement	1.859	13	
	commis de salle-renforcement	1.080	7	
	chef de partie	1.812	12	
	réceptionniste en hôtel	5.196	14	
Total Horeca Be		**9.947**	**46**	
TOTAL CdR 2010		**82.086**	**362**	

7.7. L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI ACTIFS DES DEMANDEURS D'EMPLOI

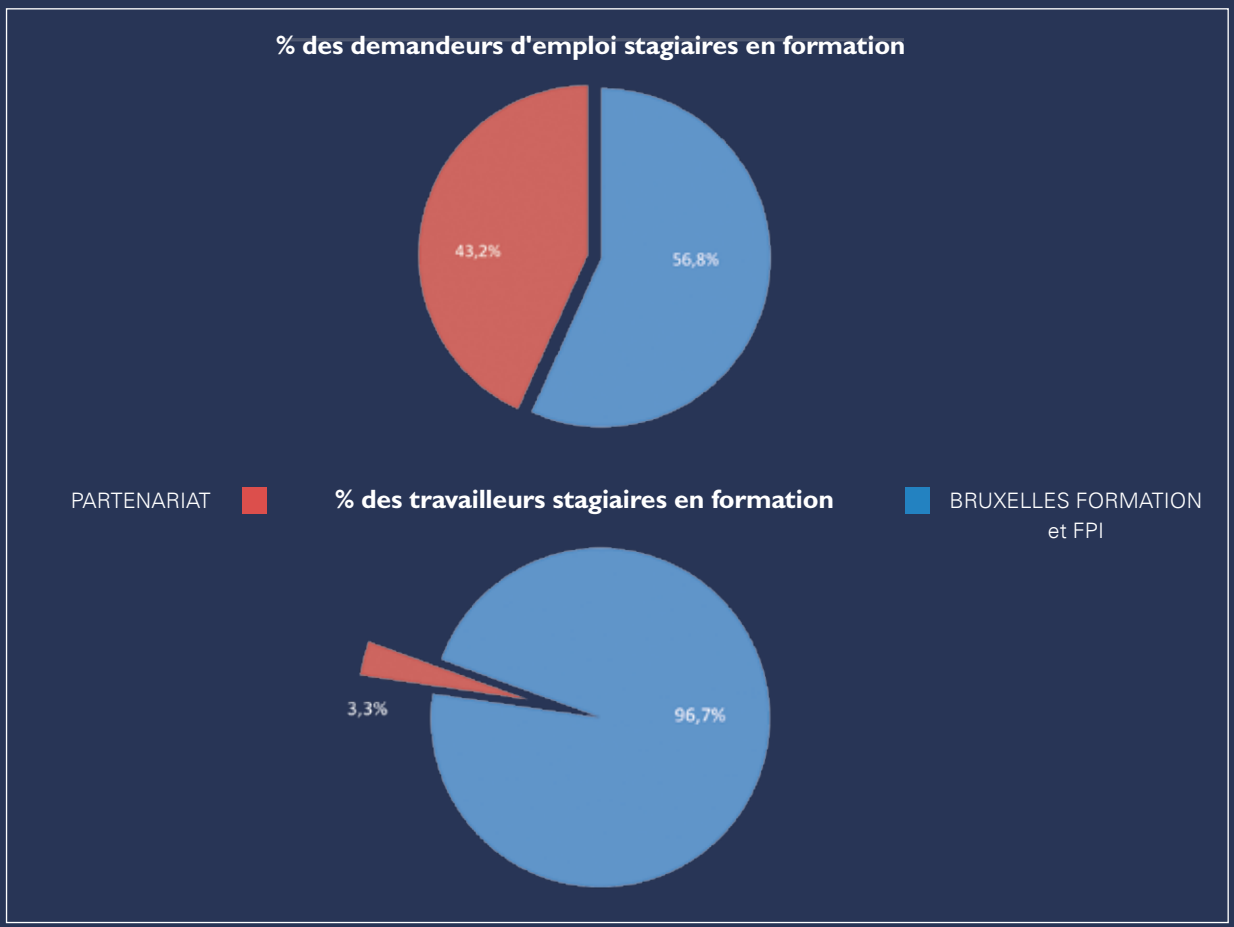
Depuis le 1er juillet 2004, l'Accord de coopération sur le parcours d'insertion des demandeurs d'emploi vers la «convention de premier emploi» qui devait, notamment, garantir aux jeunes demandeurs d'emploi concernés le droit à un métier et l'occasion de s'insérer sur le marché du travail, a été remplacé par les mesures de l'Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs.

Les dispositions prévoient, entre autres, des actions intensives de formation étendues progressivement à tous les chômeurs de moins de 50 ans.

Grâce à des moyens supplémentaires émanant du pouvoir fédéral, BRUXELLES FORMATION s'est mobilisé avec ses partenaires bruxellois pour renforcer et accroître son offre d'actions transversales et de formations professionnelles qualifiantes. Constitutives d'un programme spécifique baptisé «Nouveau PAC», ces actions ont représenté en 2010 un volume de 215.856,5 heures de formation pour 1.631 personnes demandeuses d'emploi (1.568 stagiaires distincts).

7.8. TABLEAUX RÉCAPITULATIFS DE BRUXELLES FORMATION ET DE SES PARTENAIRES

BRUXELLES FORMATION et ses partenaires						
	Demandeurs d'emploi		Travailleurs		Total	
	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires	Heures	Stagiaires
BRUXELLES FORMATION et FPI-E	1398786	6303	68881	2710	1467666	8997
Partenariat	1894226	4799	11862	92	1906088	4848
Total 2010	**3293012**	**10860**	**80743**	**2802**	**3373754**	**13599**
Total 2009	3228991	10379	103558	3673	3332551	14052
Variation 2009-2010	**+2,0%**	**+4,6%**	**-22,0%**	**-23,7%**	**+1,2%**	**-3,2%**



Profil des stagiaires – Total des activités, demandeurs d'emploi et travailleurs (hors Forespace et Services aux entreprises) – 2010 – en %							
Genre et nationalité		Age		Niveau d'études		Durée de chômage	
Hommes	52,0	Moins de 25 ans	19,9	Primaire ou moins	14,4	Moins de 6 mois	28,5
Femmes	48,0	25-34 ans	39,0	CESI	34,6	6 à 11 mois	17,7
Belges	54,5	35-44 ans	28,1	CESS	20,8	1 an à moins de 2 ans	19,1
Européens	9,4	45-54 ans	11,8	Supérieur	13,6	2 ans et plus	28,6
Autre ou inconnue	36,1	55 ans et plus	1,3	Autre / Indéterminé[1]	16,5	Indéterminée	6,1

(1) A l'étranger : Primaire : 0,8% ; secondaire inférieur : 1,4% ; secondaire supérieur : 3,1 ; Secondaire non précisé : 3,9% ; supérieur : 2,7% ; inconnu : 4,5%

Les collaborations de BRUXELLES FORMATION en 2010

08

8.1. ZOOM SUR LE COMITÉ STRATÉGIQUE BRUXELLES FORMATION ACTIRIS
8.2. CORAIL : LE SYSTÈME INFORMATISÉ DE GESTION ADMINISTRATIVE DES DONNÉES STAGIAIRES
8.3. PARTICIPATION DE BRUXELLES FORMATION DANS LES INSTANCES OFFICIELLES
8.4. LE RENFORCEMENT DES COLLABORATIONS ENTRE OPÉRATEURS PUBLICS DE FORMATION

8.1. ZOOM SUR LE COMITÉ STRATÉGIQUE BRUXELLES FORMATION - ACTIRIS

Depuis mars 2006, un comité de développement stratégique est opérationnel entre BRUXELLES FORMATION et ACTIRIS. Ce comité, structure permanente de concertation, réunit les responsables des deux organismes et est présidé par les deux directeurs généraux. Il se réunit tous les deux mois et a pour mission de définir les chantiers de collaboration à mettre en œuvre et de suivre leur avancement.

La collaboration menée au sein du Comité de développement stratégique est structurée autour de 3 groupes de travail principaux :

Groupe de travail	Actions
1. Amont de la formation	1.1 Marketing et information sur les formations 1.2 Orientation/Détermination : projet professionnel et projet de formation
2. Aval de la formation	2.1. Aide à la recherche d'emploi 2.2. Mise à l'emploi 2.3. FPI-FPI-E/stages/CIP(1) 2.4. Flux d'information (compétences acquises par les stagiaires)
3. Environnement emploi/formation	3.1. Développement d'une philosophie commune envers les centres de références 3.2. Validation des compétences et screening 3.3. Chèques Actiris (critères de qualité, contrôle,…) 3.4. Veille sectorielle 3.5. Appels à projets communs ; rapport d'activités « partenaires » simplifiés,…

En 2010, un certain nombre de réalisations ont été mises en œuvre dont :

- la mise à disposition d'un module d'inscription en ligne aux séances d'information d'accès aux formation pour les conseillers des antennes d'ACTIRIS ;
- l'organisation de séances d'information sur les formations à destination des conseillers d'ACTIRIS ;
- l'organisation de séances d'information sur les outils et techniques de recherche d'emploi à destination des stagiaires en fin de formation à l'Espace Ressource Emploi d'ACTIRIS ;
- le financement par ACTIRIS, dans le cadre des chèques langues, d'un accroissement de l'offre de formation en langues orientées métier (700 places supplémentaires – 500. 000€ - convention de octobre 2010 à septembre 2011) ;
- la réalisation d'une évaluation commune ACTIRIS – BRUXELLES FORMATION de l'activité des Centres de références professionnels et la mise en œuvre d'un canevas commun pour les plans d'action et les rapports d'activités de ceux-ci ;
- la mise en œuvre du transfert automatisé des flux DIMONA entre ACTIRIS et BRUXELLES FORMATION pour les ex-stagiaires ;
- l'appel à projets commun à destination des Organismes d'insertion socio-professionnelle visant la définition commune des priorités d'action de formation à mettre en œuvre.

(1) Convention d'immersion professionnelle

8.2. CORAIL : LE SYSTÈME INFORMATISÉ DE GESTION ADMINISTRATIVE DES DONNÉES STAGIAIRES

Corail, le système informatisé de gestion administrative des données stagiaires, représente plus de dix ans de travail informatique à l'écoute des utilisateurs. Cet outil, en perpétuelle évolution, est aujourd'hui une application informatique de gestion de données qui présente un environnement similaire à un site Internet tout en permettant un encodage direct : application web. Les utilisateurs sont les opérateurs de formation : les centres de BRUXELLES FORMATION et les asbl, 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. L'utilisation d'une même application permet la standardisation des données et facilite la mise à jour des procédures administratives. Les transferts informatisés suppriment le double encodage et permettent de réduire les envois de courrier.

Corail pour les opérateurs

L'application Corail a deux niveaux d'utilisation. Le premier consiste à enregistrer des données et produire les documents officiels et administratifs liés à la gestion d'un stagiaire en formation (gestion locale) en utilisant le bouton enregistrer/imprimer. Le deuxième niveau consiste à valider de l'information et permettre ainsi son transfert vers les différentes bases de données internes et externes (gestion partagée). L'opérateur conserve le droit d'exploiter ses propres données.

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.

Le rôle de la cellule réseau opérateurs

L'appui aux utilisateurs est assuré par la cellule réseau opérateurs. Elle est le relais entre les gestionnaires de dossiers, BRUXELLES FORMATION et ACTIRIS. Elle a entre autre pour tâches : l'attribution des codes d'accès, la formation de l'utilisateur, l'aide à l'encodage.

L'ergonomie de l'application en fait une interface agréable et très souple pour les utilisateurs, le gain de temps et la référence administrative en font un outil apprécié.

8.3. 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 des organes consultatifs, dans des groupes de travail, dans des comités d'accompagnement ou des dispositifs inter-opérateurs communautaires ou régionaux articulant les politiques d'emploi, de formation et d'enseignement :

- la Commission consultative en matière de formation, d'emploi et d'enseignement (CCFEE) et ses groupes de travail et le Bureau permanent de la formation en alternance,
- le conseil de l'Education 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),
- la Commission communautaire des profils et des qualifications (CCPQ),
- 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 FeBISP(1),
- 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,
- l'asbl Synerjob,
- le comité stratégique BRUXELLES FORMATION-ACTIRIS,
- l'instance de pilotage inter-réseaux de l'enseignement qualifiant,
- le SFMQ(2).

8.4. 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....

En 2010, cette collaboration s'est encore renforcée dans le cadre de Présidence européenne avec la préparation de la Conférence des Directeurs des Organismes publics de formation et du "Communiqué de Brugges".
Autre importante retombée concrète de cette collaboration en 2010 : la mise en oeuvre d'un dispositif permettant la reconnaissance des compétences acquises en formation au sein du Forem, de l'Ifapme et de BRUXELLES FORMATION, et ceci en cohérence avec les politiques régionales, nationales et européennes d'éducation et de formation tout au long de la vie.

Depuis l'automne 2010, des certificats attestant de la maîtrise des compétences acquises en formation sont ainsi délivrés à des 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 répondent 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), chacun des opérateurs gardant malgré tout les spécificités qui lui sont propres 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 Qualifications.

L'organisation de BRUXELLES FORMATION

09

9.1. LE BILAN SOCIAL 2010
9.2. LA STRUCTURE DE BRUXELLES FORMATION
9.3. LES FORMATIONS DU PERSONNEL
9.4. SATISFACTION ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL
9.5. L'IMAGE DE L'ANNÉE 2010

9.1. LE BILAN SOCIAL 2010

Travailleurs inscrits au registre du personnel au cours de l'exercice 2010

	Nombre moyen de travailleurs
Temps plein 2010	305,25
Temps partiel 2010	61,58
Total en équivalent temps plein 2010	**346,07**
Total en équivalent temps plein 2009	332,01

Situation au 31 décembre 2010

	Temps plein (UPO)(1)	Temps partiel (UPO)	Equivalent temps plein
Travailleurs inscrits	310	65	353,55
Contrats à durée indéterminée	285	59	324,65
Contrats à durée déterminée	16	4	18,9
Contrats de remplacement	9	2	10
Hommes	150	11	157,3
Femmes	160	54	196,25
Personnel de direction	3	0	3
Employés	307	65	350,55
Ouvriers	0	0	0

Mouvements de l'année

	Temps plein (UPO)	Temps partiel (UPO)	Equivalent temps plein
Entrées	43	3	44,5
Sorties	29	0	29

Mesures en faveur de l'emploi

	Nombre de travailleurs (UPO)	Equivalent temps plein
Interruption de carrière complète	7	6,5
Interruption de carrière à temps partiel	45	43,8
contrats successifs à durée déterminée	3	3
Rosetta	3	3
Total 2010	**58**	**56,3**
Total 2009	55	53

(1) Unité de Personnes Occupées

9.2. LA STRUCTURE DE BRUXELLES FORMATION

DIRECTION GENERALE

SERVICE JURIDIQUE
Sylvie SCHEMAN - Nombre de collaborateurs : 3
- gestion du portefeuille d'assurances
- procédures marchés publics
- chancellerie Comité de gestion
- traitement et suivi des dossiers juridiques
- veille et archivage de la législation

SERVICE PRESSE & COMMUNICATION
Patricia DE SCHUTTER - Nombre de collaborateurs : 2
- mise en œuvre des politiques et des outils de communication externe et interne
- relations presse

DIRECTION GENERALE ADJOINTE

COORDINATEUR INTERPÔLES
Jean-Pierre LANDRAIN
- gestion stratégique de l'offre et initialisation des nouveaux projets de formation
- supervision du processus d'entrée en formation
- supervision du processus de sortie de formation

DIVISION DES RESSOURCES HUMAINES
Elisabeth d'ANDRIESENS
Nombre de collaborateurs : 13
- administration du personnel
- législation-recrutement & examens
- organisation & développement
- développement des compétences

DIVISION BUDGET-COMPTABILITE-FINANCES-ACQUISITIONS
Benoît GERARD
Nombre de collaborateurs : 19
- élaboration et suivi des budgets
- comptabilité
- supervision et achats de consommation courante et d'investissement (hors matériel informatique et bâtiment)

DIVISION ETUDES & DEVELOPPEMENT
Jocelyne PIRDAS
Nombre de collaborateurs : 16
- bibliothèque et documentation
- études & statistiques
- développement des services à l'usager (voir p.59)
- développement des produits de formation (voir p.31-33)
- validation des compétences (voir p.32)

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR
Voir p. 25

BRUXELLES FORMATION TREMPLIN
Voir p. 27

BRUXELLES FORMATION CONSTRUCTION
Voir p. 36

BRUXELLES FORMATION INDUSTRIE
Voir p. 38

Michel PEFFER

INSPECTION GENERALE
Christine VAN ESPEN

CELLULE QUALITE (voir p. 25)
Philippe PROTON - Nombre de collaborateur : 1

RELATIONS INTERNATIONALES
Claire DELMOTTE

Marc THOMMES

AUDIT PEDAGOGIQUE et PROSPECTIVE
André BAISE

DIVISION REGULATION & COORDINATION DE LA PRODUCTION
Laurence RAYANNE
Nombre de collaborateurs : 28
- mise en place et suivi des activités de formation de BRUXELLES FORMATION et de ses partenaires
- gestion des parcours de formation des stagiaires (contrats de formation, paiement des indemnités)
- coordination des collaborations avec les entreprises (Cellule Relations Entreprises - voir p.61)
- organisation des médiations «stagiaires» (Service médiation - voir p.57)

DIVISION INFRASTRUCTURE
Christine VAN ESPEN
Nombre de collaborateurs : 9
- acquisition et location des biens immobiliers
- entretien des bâtiments
- travaux de mise en conformité des lieux
- aménagements et réparations
- contrôle sur le respect des normes RGPT (règlement général sur la protection du travail)

CELLULE CENTRALE INFORMATIQUE & TELECOMMUNICATIONS
Philippe MELE
Nombre de collaborateurs : 12
- gestion, maintenance et optimisation du parc informatique
- développement et maintenance des applications informatiques
- gestion du parc de téléphonie fixe et mobile
- gestion du parc de matériel média & bureautique
- collaboration avec d'autres organismes et participation aux projets internes (partage de plates-formes informatiques,…)

BRUXELLES FORMATION LOGISTIQUE
Voir p.40

BRUXELLES FORMATION BUREAU & SERVICES
Voir p. 42

BRUXELLES FORMATION MANAGEMENT & multimédiaTIC
Voir p. 44

BRUXELLES FORMATION LANGUES
Voir p. 46

BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES
Voir p 48

9.3. LES FORMATIONS DU PERSONNEL

En 2010, 1.337 JOURNÉES ont été consacrées au **développement des compétences des membres du personnel** de BRUXELLES FORMATION.

Les formations collectives : 1.087 JOURNÉES

Les formations collectives, sources de synergie et de cohésion tant dans les services qu'entre les services, ont représenté à peu près 80 % 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 Agresso ou encore, celles dont l'objectif visait certains besoins révélés par l'enquête sur le bien-être et la satisfaction au travail.

Thématiques	Nombre de participants	Nombre de journées suivies
Audit Interne (organisé et assuré par la Cellule Qualité)	9	13,5
Ateliers pour le Middle Management	26	195
Gestion de projet	10	20
Animer et gérer une réunion	18	36
Mind Mapping	10	20
Cohésion d'équipes et gestion du relationnel	92	364
*Formaform (voir ci-dessous)	19	38
Formation pédagogique : boîte à outils du formateur (collaboration avec BRUXELLES FORMATION ENTREPRISES)	38	38
Université d'été du Cunic : formation continue des formateurs	16	30
Bureautique-Informatique (collaboration avec BF Entreprises)	30	61
Formation et ateliers à l'utilisation du PGI Agresso (collaboration avec l'équipe projet Agresso-CCI)	84	137
Dorifor : Ecrire pour le Web (collaboration avec BF Entreprises)	8	8
Accession niveau 2+ pour le personnel statutaire	11	33
Secouristes et Equipiers de Première Intervention (Base + recyclage)	64	64
Ergonomie	23	11,5
Total	**476**	**1087**

Soulignons que :

- Le projet "Formaform" - partenariat entre BRUXELLES FORMATION, le Forem et l'IFAPME - dont l'objectif principal est de capitaliser et de partager des pratiques, méthodes et outils pour la formation des formateurs, a continué à se développer. (proposition de convention et parcours de formation initiale similaire pour les 3 partenaires en cours d'élaboration)
  Le personnel pédagogique des 3 institutions a pu suivre les modules inter-opérateurs suivants :
  - La Roue du changement (Hudson)
  - La prévention et la gestion des tensions
  - Développement de l'efficience avec les stagiaires : l'approche Comcolors
  - Coaching : comment amener un maximum d'apprenants à la réussite ?

- 56 formateurs issus de 30 organismes d'insertion socioprofessionnelle ont assisté à une journée pratique (au total 7 séances) sur une approche de la formation orientée compétences.

Les formations individuelles : 250 JOURNÉES

Le personnel administratif et pédagogique a suivi 250 journées (82 personnes concernées) 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 …

9.4. SATISFACTION ET 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.

Les principales actions menées sur cette période ont porté sur :

- La diffusion des valeurs de BRUXELLES FORMATION via l'affichage de la charte Qualité sur les sites.
- Le développement des compétences de management en organisant une formation en middle management portant sur le relationnel et la communication, le développement de son leadership, le développement personnel, le changement et la conduite de projet.
- La gestion des relations avec les personnes externes au travers d'une formation sur la gestion des tensions et des conflits.
- Des formations à la cohésion d'équipe.
- La généralisation des réunions de service.
- La création d'un Intranet.
- L'amélioration de l'information sur les missions du S.I.P.P .
- L'accueil de nouveaux collaborateurs via notamment une farde d'accueil actualisée et des visites des centres.
- Le développement d'un nouveau logiciel de gestion des temps permettant des développements visant à plus de souplesse dans l'enregistrement des prestations.
- La mise en œuvre d'un processus Qualité s'accompagnant de clarification sur l'organisation et les procédures de travail.

A partir de mai 2010, le comité de pilotage s'est à nouveau réuni pour préparer la deuxième enquête sur la satisfaction, la motivation et le bien-être au travail et en novembre celle-ci a été lancée. Les résultats seront connus en janvier 2011 pour ensuite être communiqués au personnel. Des focus groupes seront réalisés afin d'identifier les pistes d'amélioration et un nouveau plan d'action sera élaboré pour les années à venir.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

BRUXELLES FORMATION CARREFOUR
Rue Royale, 93
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 en format pdf.
www.dorifor.be

Toute demande d'informations statistiques complémentaires
peut être adressée au service
Etudes 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 2011.

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

10 LES IMAGES DE L'ANNÉE

THANKS

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