

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi




25 ANS

**RAPPORT
ANNUEL
EN BREF
2019**

**25 ans
de Formation**

“ 25 ans de formation

- 2 Bruxelles Formation en chiffres
- 3 Au fil de l'année...
- 5 Au service des Bruxellois·es
- 8 Bruxelles Formation avec ses partenaires
- 10 L'équipe de Bruxelles Formation



Rapport complet online
www.bruxellesformation.brussels

Le rapport annuel 2019 de Bruxelles Formation est accessible en ligne : ce sont plus de statistiques, de faits marquants, d'événements, de photos, de souvenirs et de vidéos à découvrir ou à redécouvrir !

Bruxelles Formation en chiffres

Organisme d'intérêt public de type B géré paritairement, Bruxelles Formation est le service public francophone de la formation des Bruxellois.

Régisseur de l'offre de formation professionnelle francophone à Bruxelles, Bruxelles Formation, avec ses partenaires conventionnés (les Organismes d'insertion socioprofessionnelle, l'Enseignement de Pro-

motion sociale...), développe une offre répondant aux besoins des chercheurs d'emploi ainsi que des travailleurs en transition et au développement économique de la Région bruxelloise.

Grâce à une équipe de 540 collaborateurs répartis en une administration centrale et 12 centres de formation, Bruxelles Formation s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et de satisfaction des usagers.

LES STAGIAIRES EN FORMATIONS

22.345

stagiaires formés (chercheurs d'emploi et travailleurs)

16.122

chercheurs d'emplois formés par Bruxelles Formation et ses partenaires

6.223

travailleurs et statuts hors chercheurs d'emploi formés à Bruxelles Formation

12.223

chercheurs d'emploi formés en centre

2.268

chercheurs d'emploi formés en entreprises

1.470

chercheurs d'emploi formés en ligne

EN FIN DE FORMATION

95,3 %

des stagiaires ont le sentiment d'être bien formés

89,5 %

de taux d'achèvement des formations (hors e-learning)

73 %

de sortie positive à l'issue des formations par type de formation (Indicateurs à responsabilité partagée Actiris/BF - réalisé 2018 - cohorte 2017)

CERTIFICATIONS

551

bénéficiaires d'un Certificat de compétences acquises en formation (CECAF)

363

bénéficiaire d'un Certificat d'acquis de formation spécifique (CAFS)

401

Titres de compétence délivrés via épreuves

873

Titres de compétence délivrés via Reconnaissance des Acquis de Formation (RAF)

INFORMATION / ORIENTATION

21.832

entretiens conseils à la Cité des métiers

3.736.102

consultations des fiches de formation sur le site www.dorifor.brussels

16.952

appels au Call Center (0800.555.66)

23.389

abonnés sur Facebook

Au fil de l'année 2019...

JANVIER



Une fête haute en couleur pour nos 25 ans !

Pour les 25 ans de Bruxelles Formation et la nouvelle année, tous les collaborateurs se sont retrouvés lors d'une journée dédiée à la célébration et au plaisir d'être ensemble. Kody, humoriste et comédien bruxellois, est monté sur scène pour un show plein d'humour et de bonne humeur. Ce fut ensuite à plusieurs collègues de Bruxelles Formation de montrer leurs talents (cinéma, cirque, humour, chant...) ainsi que leurs passions au travers de stands dédiés (soutien aux associations, sculpture, portraits, photographies...). La fête s'est terminée aux sons du karaoké et sur une piste endiablée. Bon anniversaire Bruxelles Formation !

FÉVRIER



Lancement d'une première boutique-école S.KOOL

En 2019, un projet de boutique-école S.KOOL a vu le jour à City2 pour une période de 3 mois. Ce projet a pour objectif de former 12 jeunes chercheurs d'emploi bruxellois tout en alternant chaque jour la théorie et la pratique dans un vrai commerce. Première boutique-école de Belgique, S.KOOL voit le jour grâce au pari un peu fou que se sont lancés AG Real Estate, Actiris, Bruxelles Formation et City2, d'offrir à des jeunes chercheurs d'emploi une formation innovante en techniques de vente et en néerlandais. 11 jeunes ont reçu leur diplôme en juin 2019, après 3 mois de formation.

MARS



L'innovation pédagogique à l'honneur

L'innovation pédagogique était au cœur de notre événement du 19 mars au BIP de Bruxelles. Pour ses 25 ans, Bruxelles Formation a invité les acteurs institutionnels bruxellois, des intervenants de la formation pour adultes et ses partenaires pour faire connaître et partager des modalités pédagogiques innovantes. Après une matinée plénière, neuf ateliers pédagogiques ont été animés par des formateurs de Bruxelles Formation et de ses partenaires.

JUILLET



Visite de nos centres pour les CPAS et les Communes de Bruxelles

Le 1^{er} juillet, des représentants et des travailleurs des CPAS et des Communes de Bruxelles ont eu l'occasion de visiter les centres de Bruxelles Formation. Tout au long de la visite, ils ont pu découvrir les ateliers, les installations et le matériel de BF bureau & services, BF construction, BF technics, BF logistique et la Cité des métiers ; et ont pu découvrir les autres centres, BF langues, BF tremplin, BF management & multimédiaTIC grâce à des présentations réalisées dans le bus.

AOÛT



Bruxelles Formation remporte un Forma d'Or

Comme chaque année, Bruxelles Formation, en tant que partenaire de FormaForm, prend activement part à l'organisation des Estivales, deux semaines de formation et de découverte à destination des équipes pédagogiques. Cette année, lors d'une soirée de gala, Bruxelles Formation a reçu le Forma d'Or récompensant un projet collaboratif entre plusieurs centres : le projet TUC RAIL... pour plus d'informations, rendez-vous en avril !

SEPTEMBRE



Hip Hip Hourra pour la Journée des stagiaires 2019

Casquettes colorées, épreuves décalées, Bruxelles, de soleil, baignée et plus de 1.000 stagiaires motivés : le 20 septembre, c'était leur Journée ! Véritable événement festif et ludique, la Journée des Stagiaires a pour projet de promouvoir l'apprentissage des langues et de valoriser la diversité linguistique et culturelle dans notre capitale. Cette année, le thème de la journée était l'innovation pédagogique sur lequel plus de 1.000 stagiaires, répartis en 40 équipes, se sont affrontés dans la bonne humeur, avec concentration et détermination.

AVRIL



Lancement d'une formation duale avec TUC RAIL

Le 29 avril, a démarré le premier groupe de stagiaires surveillants de chantiers ferroviaires en collaboration avec l'entreprise TUC RAIL. Ce projet de formation duale regroupe plusieurs centres de Bruxelles Formation (BF technics, BF construction, BF langues et BF tremplin) et a, pour particularité, de proposer aux stagiaires une formation en centre liée à une formation en entreprise, dans le cas présent à raison de 50%. Au terme de leur parcours de formation de 90 jours, les stagiaires, se voient proposer un CDI.

MAI



Nouvelle édition pour le Salon de la Formation !

Bruxelles Formation et ses partenaires s'unissent annuellement pour présenter leur offre de formations aux chercheurs d'emploi bruxellois. Le 14 mai, le salon a accueilli près de 1.800 usagers autour de 75 stands. Cette édition a également eu pour particularité d'organiser, lors de la première journée du 13 mai, un événement de partages et d'échanges entre Bruxelles Formation et ses partenaires.

JUIN



Le nouveau site de Bruxelles Formation est en ligne !

Avec l'aide d'une agence spécialisée dans l'ergonomie et d'une agence web, le Service Communication a réalisé une importante réflexion pour rendre ce site web accessible au plus grand nombre, avec une attention particulière pour les publics fragilisés. Ce travail se poursuivra en 2020 avec la réalisation de tests utilisateurs en situation réelle. Un travail d'inventaire des photos a également été réalisé pour humaniser et rendre plus attractives les pages web.

OCTOBRE



BF métiers urbains, le nouveau centre de Bruxelles Formation

Le mois d'octobre a vu la naissance d'un nouveau centre au sein de Bruxelles Formation : BF métiers urbains qui tire profit de l'expérience accumulée au sein de BF tremplin dans l'accompagnement des publics fragilisés et particulièrement des jeunes de moins de 25 ans. Sur la base de cet ADN, l'objectif de BF métiers urbains est de former ces publics à des métiers qui concourent à une meilleure 'expérience de la ville', que cela soit pour ses habitants ou pour les gens de passage. 4 champs d'action ont été déterminés : les nouvelles technologies, la vente, l'horeca, le gardiennage et la sécurité.

NOVEMBRE



Bilan des premières Automnales

Les Automnales de Bruxelles Formation consistent en une semaine de formations dédiées au personnel administratif. Cette première édition a remporté un franc succès avec près de 18 formations, ateliers et conférences sur des thématiques variées (codage informatique, sketchnoting, communication non-violente, improvisation théâtrale ou encore prises de notes...) et plus de 100 participants !

DECEMBRE



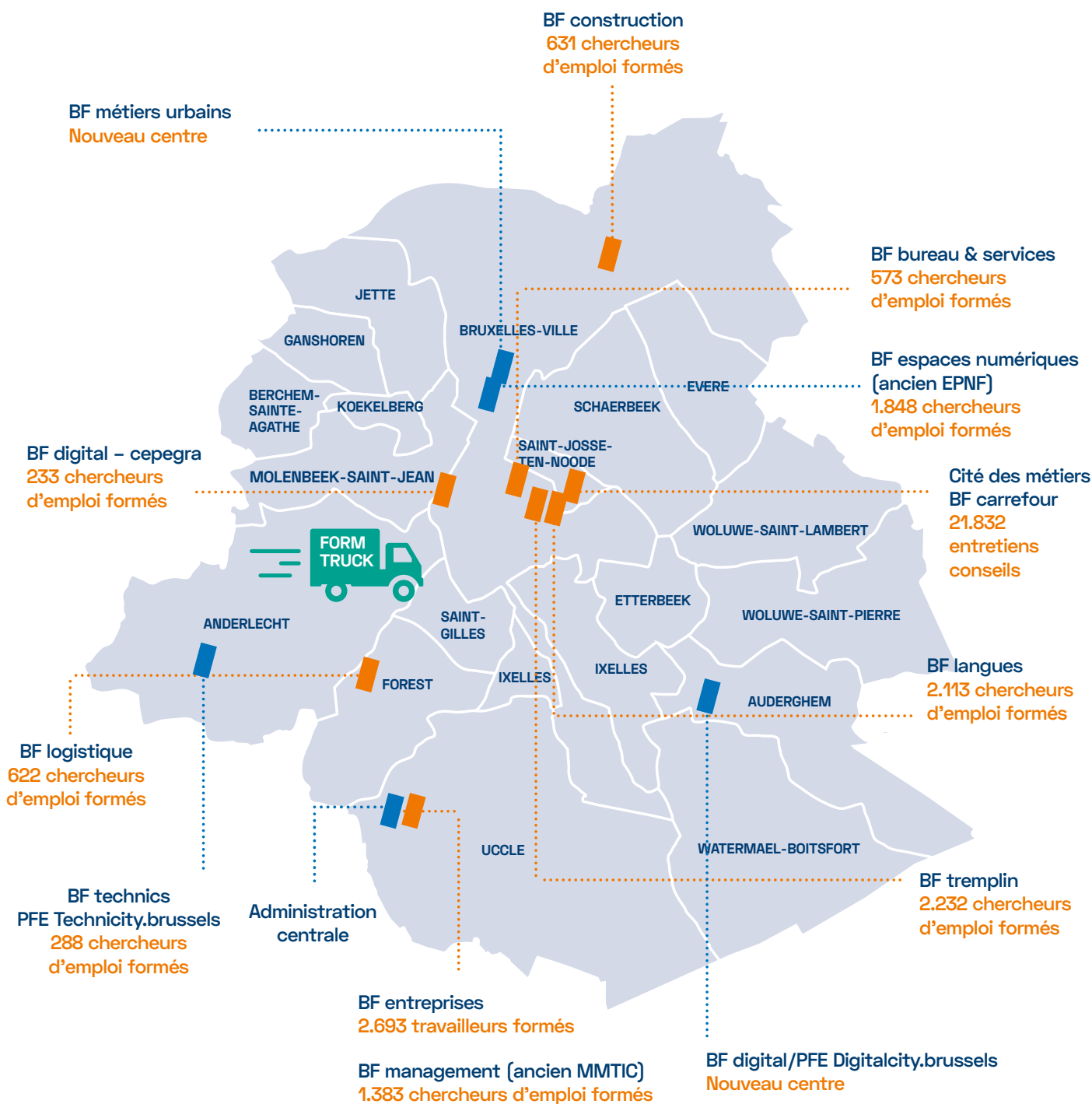
Lancement des ateliers valeurs de Bruxelles Formation

En 2019, Bruxelles Formation a lancé une enquête interne sur les valeurs cibles de Bruxelles Formation. Les résultats de l'enquête ont permis de définir 6 valeurs, plébiscitées par les collaborateurs. En suivi de l'enquête, 6 ateliers ont été programmés à partir de décembre 2019 afin de définir concrètement chaque valeur et de construire un plan d'action pour la faire vivre au quotidien. Le premier atelier fut dédié à l'acceptation de la diversité, première valeur plébiscitée par l'ensemble du personnel. To be continued ...

Au service des Bruxellois·es

Permettre aux chercheurs d'emploi et aux travailleurs de se qualifier dans un métier, se perfectionner dans une fonction ou se reconverter dans une autre profession est une des missions principales de Bruxelles Formation.

Ainsi, au service des chercheurs d'emploi, des travailleurs et des entreprises de la Région bruxelloise, Bruxelles Formation développe son offre au sein de 12 centres de formation sectoriels.



2019-2020 : FOCUS SUR L'ÉVOLUTION DES CENTRES DE BRUXELLES FORMATION

2019 fut une année importante pour préparer la réorganisation des centres de formation de Bruxelles Formation. Cette réorganisation a débuté le 1^{er} octobre 2019 avec BF métiers urbains et se terminera en 2020 avec l'inauguration de BF espaces numériques.

Concrètement, du fait de l'évolution de notre service public, ce sont 3 nouveaux centres qui voient le jour et 4 nouvelles appellations qui font leur apparition au sein de Bruxelles Formation :

Au 1^{er} octobre 2019, l'évolution de BF tremplin en deux centres de formation distincts : BF tremplin et BF métiers urbains

Le nouveau centre BF métiers urbains a pris son envol depuis octobre dernier : situé au 180 rue royale, dédié à l'économie urbaine bruxelloise, le centre reprend et développe une offre de formations professionnalisantes à destination de publics particulièrement éloignés du marché de l'emploi, dans les domaines porteurs suivants : commerce (vente, e-commerce, e-tourisme, e-marketing), événements, sécurité, accueil, Horeca ...

Quant à BF tremplin, le centre se recentre sur les formations d'accroche, les formations de base et les remises à niveau, les formations en compétences transversales ainsi

que des projets pilotes de formations innovantes en partenariat.

Au 31 décembre 2019, l'évolution de BF Management&MultimediaTIC (MMTIC) en deux centres de formation distincts : BF management et BF digital

- Un centre de formation dédié au management : BF management qui reste basé à Stalle
- Un centre de formation dédié à l'informatique et à l'industrie graphique : BF digital dont la majorité de l'équipe est installée dans le bâtiment du futur PFE Digitalcity à Auderghem

L'EPNF devient BF espaces numériques

Le projet EPNF (Espace public numérique de formation) se poursuit en cette fin d'année : il se concrétisera, au cours de l'année 2020, par la création d'un centre de formation dédié au digital learning. L'EPNF a, dès 2019, changé d'appellation pour devenir BF espaces numériques.

BF espaces numériques, appellation qui résume ses 2 missions principales, à savoir la formation en ligne et l'inclusion numérique, prendra ses quartiers, en 2020, à BE Central (Gare centrale).

LES STAGES ET FORMATIONS EN ENTREPRISES POUR LES CHERCHEURS D'EMPLOI

L'offre de stages et formations en entreprises est gérée, au sein de Bruxelles Formation, par le Service Relations Entreprises, courroie de transmission entre l'Institution et les entreprises.

Les chercheurs d'emploi bruxellois ont accès à une offre diversifiée de formations et stages

en entreprises : la Formation professionnelle individuelle en entreprise (FPIE), la Convention d'immersion professionnelle toutes les deux gérées par Bruxelles Formation ou encore le Stage First géré par Actiris.

FPIE 2.094 stagiaires distincts formés	CIP 11* stagiaires distincts formés	Stage First 971 stagiaires distincts formés
--	---	---

L'OFFRE DE FORMATION À DISTANCE DE BRUXELLES FORMATION

Au travers de son nouveau centre de formation, BF espaces numériques (ancien Espace Public Numérique de formation), Bruxelles Formation met à disposition des usagers une offre de formation digitale :

- Un catalogue e-learning ouvert à différents métiers et secteurs complété par un coaching des apprenants
- Des formations longues en blended-Learning (alternant la formation en ligne et en présentiel) sur des métiers porteurs

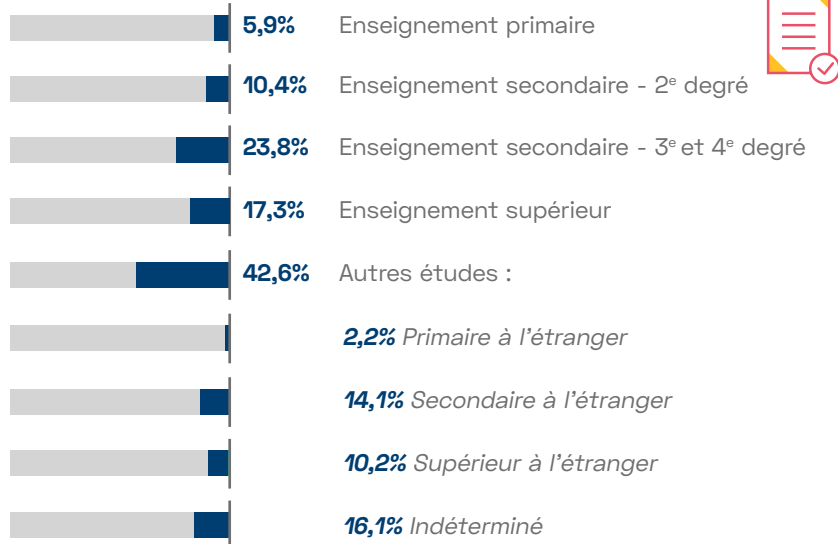
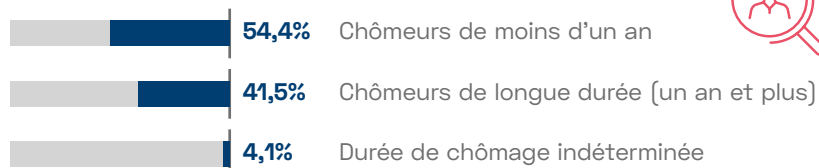
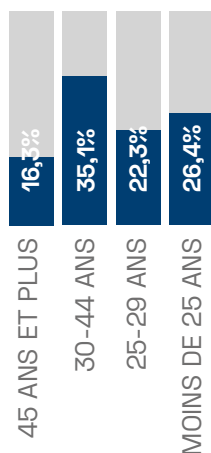
- Une offre certificative en ligne

En 2019, ce sont 1.470 chercheurs d'emploi formés en e-learning.

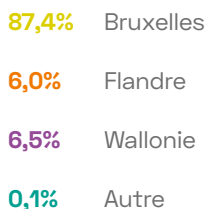
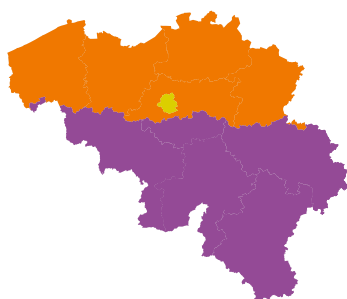
Au travers de BF entreprises, une offre en ligne existe également pour les travailleurs : le centre de formation propose, en effet, un accès en ligne à un catalogue varié de formations à distance.

* Précision méthodologique : concernant le calcul des CIP, 2019 marque un changement en ne prenant en compte que les chercheurs d'emploi, ce qui explique la baisse significative par rapport à 2018 avec 1.681 CIP. Les autres stagiaires sous contrat CIP sont désormais comptabilisés en tant que 'statut hors chercheur d'emploi'

LE PUBLIC DE BRUXELLES FORMATION : UN PUBLIC DIVERSIFIÉ



ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES STAGIAIRES



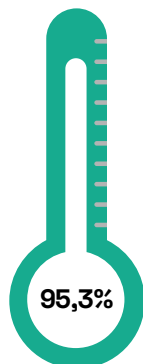
DES STAGIAIRES SATISFAITS !

Chaque année, les stagiaires de Bruxelles Formation ont la possibilité d'évaluer les services proposés par leur centre de formation et émettre des suggestions d'amélioration.



8,32/10

En 2019, la note de satisfaction globale des usagers est la plus élevée jamais obtenue avec 8,32/10.



Quant au sentiment d'être bien formé, 95,3% des répondants en 2019 déclarent plutôt oui ou oui, tout à fait.



4,30/5



4,31/5

La satisfaction liée à l'accueil, l'information et l'organisation en cours de formation ainsi que celle liée à la formation proprement dite (contenu, méthode, matériel...) ont reçu également une très bonne note globale, avec respectivement 4,30/5 et 4,31/5.

En collaboration avec nos partenaires

UNE MISSION, UNE RÉGIE !

Par sa mission de régisseur, Bruxelles Formation a pour objectif principal le renforcement de l'offre de formation et de validation des compétences en Région bruxelloise afin d'améliorer la cohérence globale des dispositifs à Bruxelles, en assurant une orientation usager, qu'il soit stagiaire en formation, partenaire ou employeur.

Après 2018, année de consolidation de la mission de régisseur de Bruxelles Formation par la mise en place d'un

service spécifique, 2019 fut l'année de la concrétisation par l'adoption et le lancement d'un Plan d'action permettant ainsi le démarrage du premier cycle régie au second semestre 2019 et une première analyse comparative des données du « Réalisé 2018 » avec celles de « l'Offre 2018 ».

POLITIQUES CROISÉES ACTIRIS-BRUXELLES FORMATION

Mus par un objectif commun, l'insertion des chercheurs d'emploi sur le marché du travail, Actiris et Bruxelles Formation travaillent ensemble pour raccourcir et fluidifier les parcours de formation des bénéficiaires. En 2019, cette collaboration s'est concrétisée au travers de nombreux dossiers, notamment :

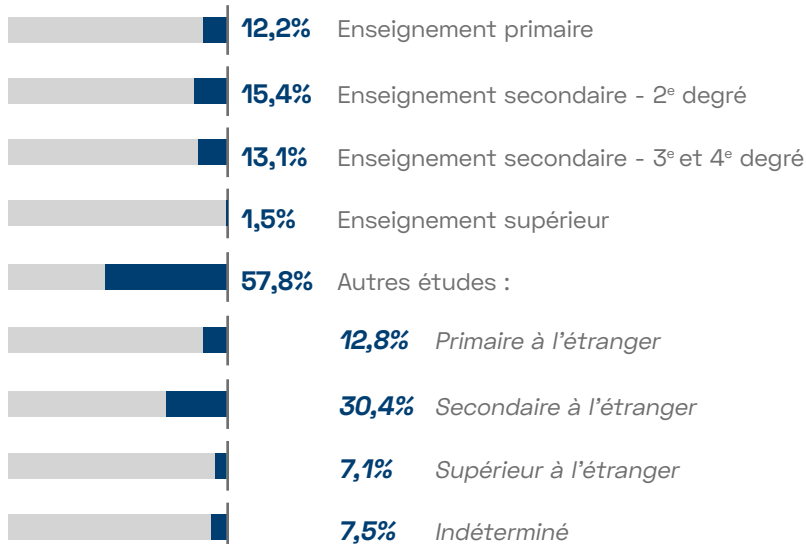
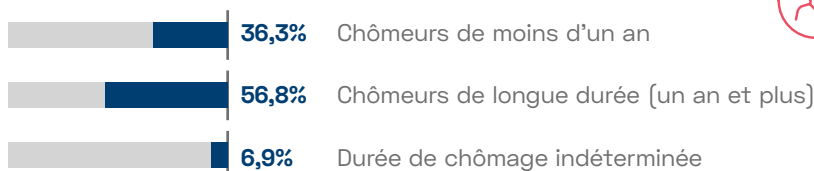
- Le lancement officiel de view.brussels en janvier 2019
- Le développement et le lancement des Pôles Formation Emploi : Technicity.brussels et Digitalcity.brussels
- Le renforcement de l'utilisation du Dossier unique du chercheur d'emploi
- L'amélioration de l'adressage des chercheurs d'emploi vers la formation et la validation des compétences
- Le développement continu de la Cité des Métiers, inaugurée en avril 2018

LES PARTENAIRES CONVENTIONNÉS DE BRUXELLES FORMATION – CHIFFRES 2019

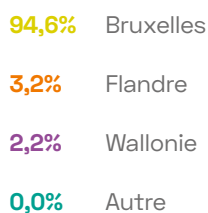
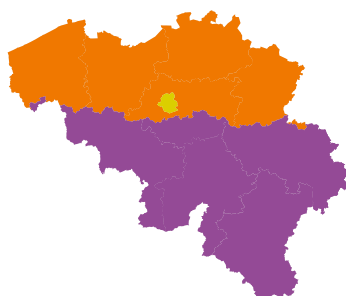
Organismes d'Insertion socioprofessionnelle	Enseignement de Promotion sociale	Partenariat au bénéfice des Personnes en situation de handicap
4.384 stagiaires formés	639 stagiaires formés	75 stagiaires formés



LE PUBLIC DE NOS PARTENAIRES



ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES STAGIAIRES



L'équipe de Bruxelles Formation

540 collaborateurs, pédagogues et administratifs, travaillent à Bruxelles Formation, tout entier dévoués à la formation des chercheurs d'emploi, des travailleurs, au bon fonctionnement et au bien-être de l'Institution.



64%

du personnel travaille pour le développement du cœur métier, la formation



540

collaborateurs
217 hommes
et 323 femmes



5,58

journées de formation en moyenne par collaborateur

LANCEMENT DU PLAN DE PRÉVENTION BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

En 2019, grâce à une réflexion et un travail participatifs au sein de Bruxelles Formation, un plan global de prévention Bien-être au travail – volet psychosocial pour les 5 ans à venir et un plan d'action 2019-2020 ont été élaborés.

Le plan global de prévention Bien-être au travail s'articule autour de 7 thématiques et identifie un ensemble d'objectifs à atteindre et d'actions susceptibles de générer une diminution des risques psychosociaux identifiés à Bruxelles Formation.

FOCUS SUR LA SENSIBILISATION À L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Ainsi, dans le cadre du plan de prévention Bien-être au travail, des ateliers et conférences sur la sensibilisation à l'épuisement professionnel ont été organisés en 2019 et ont suscité un grand intérêt auprès du management, des équipes et de l'ensemble du personnel de Bruxelles Formation.

Le 1^{er} plan d'action annuel reprend, quant à lui, toutes les actions concrètes déjà en cours ou à lancer en 2019 et 2020, telles que la sensibilisation à l'épuisement professionnel, le renforcement de la procédure d'accueil des nouveaux collaborateurs, le lancement du projet sur les valeurs cibles de Bruxelles Formation ou encore la mise en œuvre d'un dispositif de gestion de projet propre à Bruxelles Formation...

Les principaux thèmes abordés ont été :

- Les clefs de la prévention
- Démystifier, comprendre, détecter au niveau personnel et collectif, les pistes d'action
- Le secteur de la formation est-il à risque ?

Le projet continuera en 2020 par la mise en œuvre de nouvelles actions.

BRUXELLES FORMATION



former pour l'emploi

www.bruxellesformation.brussels

