

2020

RAPPORT ANNUEL EN BREF

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi

Rapport complet online

www.bruxellesformation.brussels

Le rapport annuel 2020 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

Bruxelles Formation est le service public francophone de la formation professionnelle à Bruxelles. Il a pour mission de permettre aux chercheurs d'emploi et aux travailleurs de se qualifier, de se perfectionner ou encore de se reconverter dans un métier.

Grâce à une équipe de 560 collaborateurs répartis en 11 centres de formation, 1 Cité des métiers dédiée au conseil, à l'information et à l'orientation et des services supports à l'activité des centres de formation, Bruxelles Formation s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et de satisfaction des usagers.

Bruxelles Formation pilote également l'offre de formation des acteurs francophones de la formation à Bruxelles. Concrètement, en travaillant en étroite collaboration avec un grand nombre de partenaires, Bruxelles

Formation rend l'offre plus variée et plus accessible aux chercheurs d'emploi. Au total, cela représente plus de 500 formations.

Les chiffres de l'année 2020 sont le reflet d'une année complexe, entre confinement et déconfinement. Pour la plupart en baisse, ils doivent donc être considérés dans ce contexte qui a permis l'augmentation de la formation en ligne, grande gagnante de cette année si particulière !

LES STAGIAIRES EN FORMATION

19.277

stagiaires formés
(chercheurs d'emploi
et travailleurs)

13.409

chercheurs d'emploi
formés par Bruxelles Formation
et ses partenaires

5.868

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

9.500

chercheurs d'emploi
formés dans les centres
de Bruxelles Formation

1.912

chercheurs d'emploi
formés en entreprises

2.079

chercheurs d'emploi
formés en ligne

EN FIN DE FORMATION



94,9%

de stagiaires ont le sentiment
d'être bien formés



87,5%

de taux d'achèvement
des formations



72,8%

de sortie positive à l'issue des
formations par type de formation

(Indicateurs à responsabilité partagée
Actiris/BF - réalisé 2019 - cohorte 2018)



CERTIFICATIONS

497

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

/

327

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

/

170

titres de compétence délivrés
via épreuves

/

783

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

INFORMATION ORIENTATION



14.466

entretiens conseil
à la Cité des métiers



30.306

appels au Call Center
(0800.555.66)



26.370

abonnés sur Facebook



3.944.746

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



2020, UNE ANNÉE PAS COMME LES AUTRES



Environnement et durabilité devaient être nos maîtres mots en 2020, toutefois la crise sanitaire nous a poussé à revoir nos plans et à nous adapter aux circonstances.

Dès le 16 mars, nos équipes, désormais en télétravail, se sont mobilisées pour poursuivre les formations en ligne lorsque cela était possible - ou pour les reprendre en présentiel dès le déconfinement annoncé.

Dès le départ du confinement, nos publics ont pu compter sur le soutien des équipes de Bruxelles Formation :

- Le conseil et l'orientation, grâce au travail de la Cité des métiers, se sont poursuivis à distance via la boîte mail, un chat en ligne ou encore le call center de Bruxelles Formation ;

- Tous les contrats de formations ont été prolongés jusqu'à fin juin 2020 ;
- L'euro de l'heure a été maintenu pour les formations qui pouvaient être organisées, entièrement ou pour partie, à distance.

Le 23 mars 2020, Bruxelles Formation a mis à disposition son call center au service de la Cité des métiers de Bruxelles pour les usagers francophones. Les appelants ont pu prendre un rendez-vous pour être contactés par un conseiller de la Cité des métiers sur les possibilités de formation mais également sur les autres thématiques relatives au parcours professionnel (emploi, stages, mobilité...).

2.583 questions ont été posées et ont fait l'objet d'un appel par un conseiller.

Autre nouveauté, depuis juin 2020, les téléopérateurs du Call Center, dont le rôle premier est de dispenser une information de

première ligne, peuvent dorénavant inscrire les chercheurs d'emploi à toutes les formations de Bruxelles Formation.

Le nombre d'appels au 0800.555.66 (numéro gratuit) a presque doublé en 2020 : 30.306 appels en 2020 contre 17.142 en 2019.

Pendant le premier confinement, Bruxelles Formation et ses partenaires ont pu maintenir près de 800 stagiaires en formation à distance parmi les stagiaires ayant entamé leurs formations en centres.

De nombreux formateurs de Bruxelles Formation ont ainsi adapté leurs pratiques pour poursuivre une partie des activités de formation et ont mis en place des modalités de formation à distance. Les contacts avec les usagers ont ainsi eu lieu via des plateformes en ligne, des messageries instantanées ou d'autres supports digitaux...



Ces modalités de formation à distance ont pu être mises en place grâce :

- Aux équipes et notamment aux formateurs, y compris pour les formations du secteur secondaire ou pour les chercheurs d'emploi moins scolarisés pour lesquels la modalité à distance peut sembler plus complexe à mettre en œuvre ;
- Au taux de participation élevé des stagiaires, indicateur pertinent pour évaluer le bon fonctionnement de ces nouvelles modalités de formation à distance ;
- Au travail d'anticipation de Bruxelles Formation qui depuis plusieurs années, sensibilise, forme et stimule les échanges de pratiques numériques du personnel ;
- À la mise à disposition rapide de PC en prêt afin que les stagiaires puissent suivre leur formation à distance dans de bonnes conditions ; 257 PC ont ainsi été prêtés.

En juin, nos centres ont rouvert leurs portes, de nombreuses formations ont pu reprendre avec une organisation adaptée ; certaines ont continué totalement à distance et d'autres ont mixé les deux modalités.

Pour ce retour progressif, la priorité a été donnée aux groupes entrés en formation avant le confinement afin de terminer leur formation ainsi qu'aux stagiaires dont l'acquisition de compétences ne pouvait se faire à distance ou qui étaient en situation de décrochage.



2020, AUSSI L'ANNÉE DE L'ENVIRONNEMENT ET LA DURABILITÉ



Engagé pour répondre aux défis environnementaux de notre époque, Bruxelles Formation contribue aux grands objectifs environnementaux de la Région bruxelloise. En 2020, Bruxelles Formation a pu avancer sur plusieurs axes spécifiques, notamment :

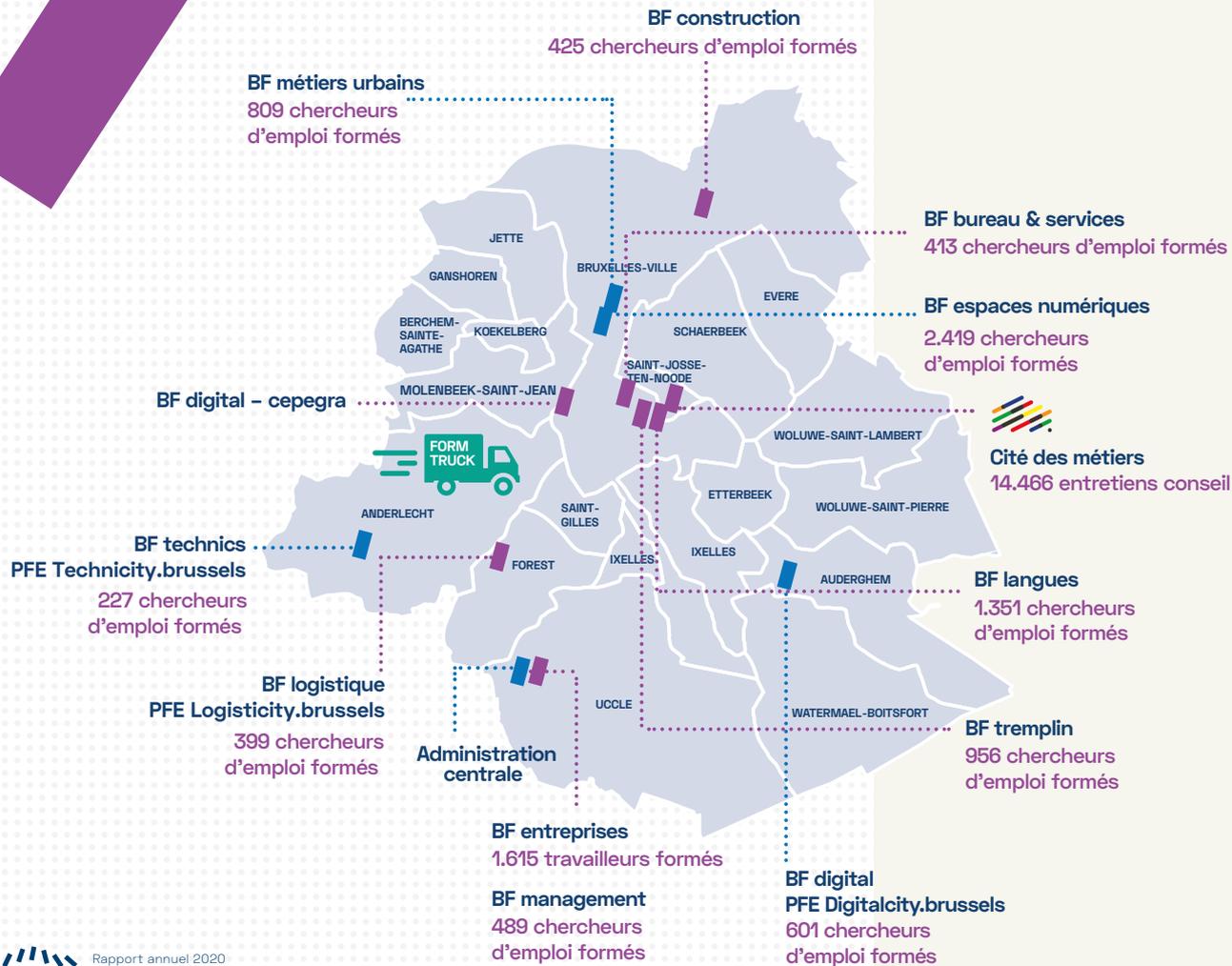
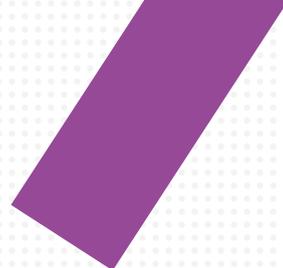
- L'amélioration concrète de la durabilité et la valorisation de ce qui a déjà été réalisé en termes de préoccupations environnementales ;
- Le lancement d'un projet pour l'obtention du Label Entreprise Eco dynamique pour le bâtiment de l'administration centrale ;
- Un nouveau Plan de déplacement Entreprises.

AU SERVICE DES BRUXELLOIS ET DES BRUXELLOISES

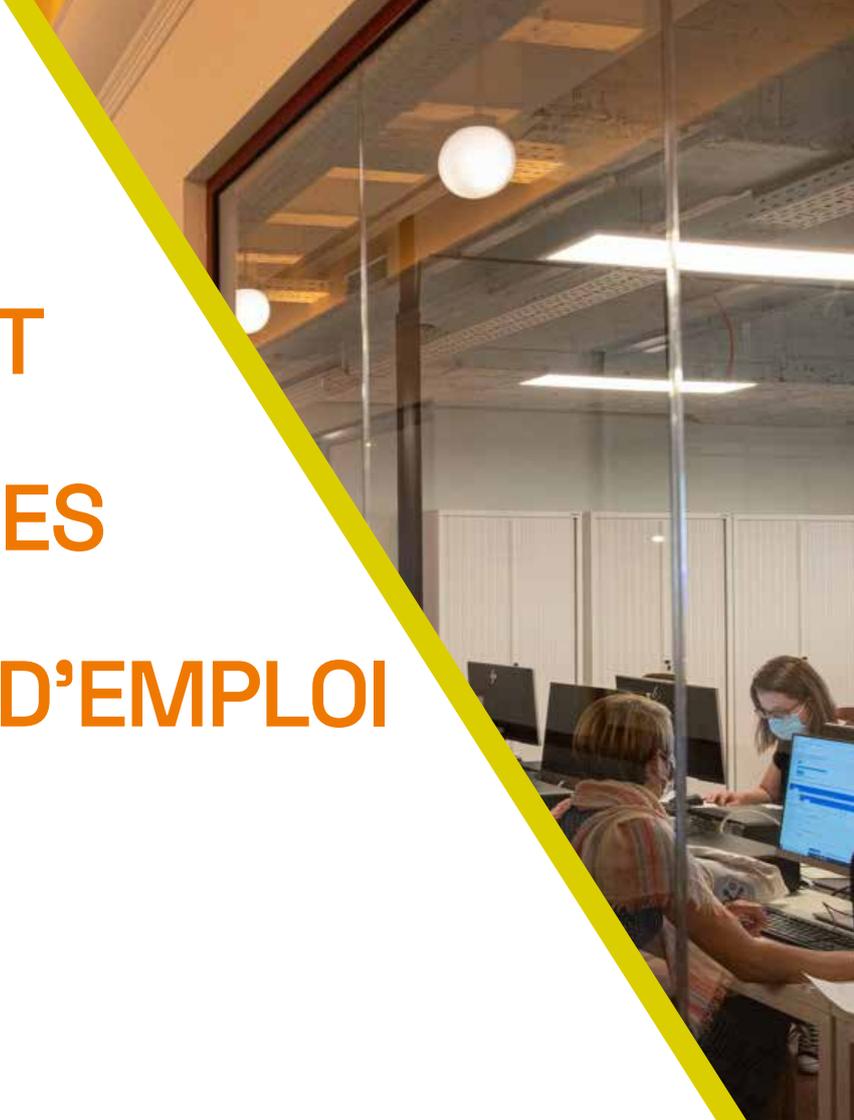


Au service des chercheurs d'emploi, des travailleurs et des entreprises de la Région bruxelloise, Bruxelles Formation développe son offre au sein de 11 centres de formation sectoriels et une Cité des métiers dédiée au conseil, à l'information et l'orientation.





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



FPIE

1.778 chercheurs d'emploi formés

CIP

68¹ chercheurs d'emploi formés

STAGE FIRST

709 chercheurs d'emploi formés

Bruxelles Formation offre aux chercheurs d'emploi bruxellois formations et stages diversifiés en entreprises : la Formation professionnelle individuelle en entreprise (FPIE), la Convention d'immersion professionnelle (CIP) toutes les deux gérées par Bruxelles Formation ; les chercheurs d'emploi bruxellois peuvent aussi accéder à l'offre de stage gérée par Actiris, le Stage First.

¹ Précision méthodologique : concernant le calcul des CIP, 2019 a marqué 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'.



L'OFFRE DE FORMATION À DISTANCE DE BRUXELLES FORMATION

Au travers de son nouveau centre de formation dédié au numérique, Bruxelles Formation met à disposition des usagers une offre de formation à distance spécifique :

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



En 2020, ce sont 2.079 chercheurs d'emploi formés en e-learning, soit une augmentation de 41,4% par rapport à 2019 (1.470 stagiaires formés).

La formation en ligne a rencontré un très beau succès auprès du public féminin avec 63,6% de chercheuses d'emploi formées contre 36,4% pour le public masculin.

Au niveau des secteurs privilégiés par la formation en ligne, ce sont la Gestion, le Management et l'Administration avec 947 stagiaires formés et le Numérique avec 813 stagiaires formés, soit 85% de l'offre.

Au travers de son centre dédié à la formation des travailleurs, Bruxelles Formation propose une offre en ligne pour ce public et un accès vers un catalogue varié de formations à distance.

Dans le contexte de crise sanitaire, Bruxelles Formation a également permis aux travailleurs et aux personnes en chômage temporaire de bénéficier d'un accès gratuit d'un mois,

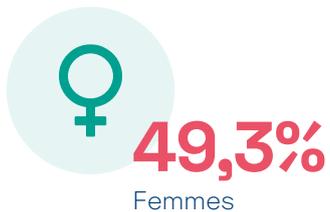
renouvelable, aux modules de formation en ligne.

La transformation digitale que Bruxelles Formation a connue en 2020 a permis une évolution rapide de ses pratiques de formation à distance. Pour les années à venir, tout l'enjeu sera de définir une vision inclusive et adaptée de la formation à distance au sein de l'offre de formation et de favoriser le bon équilibre entre formation à distance et présentiel.



LE PUBLIC DIVERSIFIÉ DE BRUXELLES FORMATION





54,4%
Chômage de moins d'un an

39,7%

Chômage de longue durée
(un an et plus)

6%

Durée de chômage
indéterminée



26,7%
Moins de 25 ans



22,9%
25-29 ans



35,8%
30-44 ans



14,7%
45 ans et plus





4,6%

Enseignement
primaire

9%

Enseignement secondaire
2^{ème} degré

17,2%

Enseignement
supérieur

21,5%

Enseignement secondaire
3^{ème} et 4^{ème} degrés

47,7%

Autres études

Primaire à l'étranger : 1,5%
Secondaire à l'étranger : 11,6%
Supérieur à l'étranger : 10,5%
Indéterminé : 24%

ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES STAGIAIRES

86,2%
Bruxelles

6,7%
Flandre

7%
Wallonie

0,1%
Autres



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.

En 2020, la note de satisfaction globale des usagers est stable par rapport à 2019 avec un résultat de **8,22/10** ! La satisfaction liée à la formation est de **4,28/5** et celle liée au centre de formation est de **4,22/5**.





LES FORMATIONS EN COLLABORATION AVEC NOS PARTENAIRES

Pilote de l'offre de formation professionnelle francophone à Bruxelles, Bruxelles Formation, avec ses partenaires conventionnés - les Organismes d'Insertion socioprofessionnelle, l'Enseignement de Promotion 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.

NOMBRE DE CHERCHEURS FORMÉS EN 2020 AVEC LES PARTENAIRES CONVENTIONNÉS DE BRUXELLES FORMATION

3.500

chercheurs d'emploi formés

Organismes d'insertion
socioprofessionnelle

578

chercheurs d'emploi formés

Enseignement de Promotion sociale

46

chercheurs d'emploi formés

Inclusion des personnes en
situation de handicap

38%

Chômage de moins
d'un an

58,3%

Chômage de longue
durée (un an et plus)

3,7%

Durée de chômage
indéterminée

LE PUBLIC DE NOS PARTENAIRES



59,5%

Femmes



40,5%

Hommes



21,3%

Moins de 25 ans

16,4%

25-29 ans

45,8%

30-44 ans

16,5%

45 ans et plus



ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES STAGIAIRES

93,4%
Bruxelles

4,2%
Flandre

2,3%
Wallonie

0%
Autres

13%
Enseignement primaire

12,7%
Enseignement secondaire
3^{ème} et 4^{ème} degré



16,8%
Enseignement secondaire
2^{ème} degré

2,2%
Enseignement supérieur

55,3%
Autres études

Primaire à l'étranger : 12,7%
Secondaire à l'étranger : 30,9%
Supérieur à l'étranger : 7,5%
Indéterminé : 4,2%



PILOTE DE L'OFFRE DE FORMATION À BRUXELLES



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.

Veillant à la rencontre des besoins des chercheurs d'emploi et du développement économique de la Région bruxelloise, Bruxelles Formation coordonne une offre qui couvre près de 20 domaines de formation différents comme le numérique, la gestion, les langues, l'horeca, l'éco-construction, la logistique ainsi que la santé, la mode ou encore la sécurité.



LES CHIFFRES PAR DOMAINE DE FORMATION

Informatique, ICT et Economie numérique	1.634	Automobile et Mobilité urbaine	89
Gestion, Management et Administration	1.390	Tourisme et Événementiel	71
Construction	724	Environnement, Agriculture, Animaux et Nature	60
Social, Santé, Sport et Soins du corps	722	Education, Formation et Pédagogie	55
Transport et Logistique	424	Alimentation, Métiers de bouche et Industries agroalimentaires	55
Industries technologiques	396	Nettoyage	54
Horeca	389	Culture et Arts du spectacle	51
Commerce	336	Habillement et Confection	40
Sécurité et Prévention	307		





L'ÉQUIPE DE BRUXELLES FORMATION

Dès la mi-mars, les collaborateurs de Bruxelles Formation ont intégré leur mode de fonctionnement et leur espace professionnels directement à la maison.

Pour faciliter le télétravail de tout un chacun et promouvoir le bien-être de ses collaborateurs, Bruxelles Formation a mis plusieurs dispositifs en place :

- Des outils et tutoriels pour optimiser le télétravail : planification de réunions à distance, accès aux outils et documents partagés... ;
- Une communication interne régulière ;
- Des espaces d'échanges pour garder le contact via l'organisation de webinaires, une plateforme de partage d'outils pédagogiques en ligne...

- Une offre de formation adaptée, variée et en ligne ;
- Le lancement d'un Baromètre afin de sonder le bien-être des collaborateurs.

Dès le retour au bureau, tout a également été mis en œuvre pour pouvoir travailler ensemble et dans le respect des règles sanitaires en vigueur.

AU FIL DE L'ANNÉE 2020...



JANVIER

Ouverture du Pôle Formation Emploi Digitalcity.brussels aux stagiaires

MARS - MAI

Fermeture de Bruxelles Formation et début des activités 100% à distance

SEPTEMBRE

Inauguration d'un nouveau centre de Bruxelles Formation, dédié à la formation en ligne et à l'inclusion numérique au sein de Becentral

DÉCEMBRE

Lancement d'une nouvelle campagne pour encourager les stagiaires à entrer ou rester en formation

MARS

Les deux ans de la Cité des métiers de Bruxelles

JUIN

Réouverture des centres aux stagiaires

