



*Maison de l'Emploi  
Rue du Collège, 30  
1050 Ixelles*

☎ Tél : 02 515 77 65  
📞 Gsm : 0473 23 19 85

E-Mail : [info@formatxl.be](mailto:info@formatxl.be)  
Site Internet : [www.formatxl.be](http://www.formatxl.be)

## RAPPORT D'ACTIVITES 2017





## TABLE DES MATIERES

<b>I.</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>ACTIVITES PEDAGOGIQUES.....</b>	<b>2</b>
A.	LA FORMATION EN BUREAUTIQUE .....	2
1.	<i>Séances d'information et sélection 2017</i> .....	2
2.	<i>Déroulement de la formation</i> .....	4
3.	<i>Evaluations</i> .....	5
B.	ACCOMPAGNEMENT ET GUIDANCE DES STAGIAIRES FO1 ET FO2-2017 .....	6
1.	<i>Guidance et suivi psycho-social pendant la formation</i> .....	6
2.	<i>Guidance et suivi sur les lieux de stage et aide à la recherche d'emploi</i> .....	6
3.	<i>Résultats</i> .....	7
C.	FORMATION FIPI 2017 "EN ROUTE VERS LA FORMATION" .....	10
1.	<i>Conception du projet et du programme de formation</i> .....	11
2.	<i>Communication externe et sélection du public</i> .....	13
2.1	<i>Communication externe</i> .....	13
2.2	<i>Sélection du public</i> .....	14
2.3	<i>Profil du groupe</i> .....	14
2.4	<i>Conception et animation des ateliers</i> .....	14
2.5	<i>Guidance individuelle et comités d'accompagnement</i> .....	17
<b>III.</b>	<b>AUTRES ACTIVITES.....</b>	<b>20</b>
A.	10 ANS DE FORM@XL .....	20
B.	PARTICIPATION AUX JOURNEES « PORTES OUVERTES » DE BRUXELLES FORMATION.....	20
<b>IV.</b>	<b>PARTENARIATS ET RESEAU .....</b>	<b>21</b>
A.	PARTENARIAT STRUCTUREL : PROFORAL ET GAFFI.....	21
B.	PARTENARIATS DANS LE CADRE DU FIPI .....	22
C.	COORDINATION SOCIALE D'IXELLES .....	22
D.	PROJETS LOCAUX .....	22
<b>V.</b>	<b>PERSONNEL .....</b>	<b>23</b>
A.	EQUIPE DE FORM@XL.....	23
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES .....</b>	<b>24</b>

## I. INTRODUCTION

Comme chaque année, nous vous présentons dans ce rapport les différentes activités mises en œuvre durant l'année 2017.

Dans un premier temps, nous développerons le détail de nos activités pédagogiques à travers nos deux sessions annuelles de formation qualifiante d' "Employé(e) Bureautique" ainsi que celles mises en place pour le projet FIPI 2017 "En route vers la formation".

Dans le cadre de ces activités pédagogiques, nous expliquerons les séances d'information et de sélection, le déroulement de la formation et les évaluations sans oublier l'accompagnement, la guidance des stagiaires et les résultats pour la formation en bureautique.

Dans cette même rubrique, nous parlerons du projet FIPI "En route vers la formation" à travers les deux groupes organisés en 2017. Dans ce cadre, nous relaterons la conception du projet ainsi que le programme, le contenu de la formation, la sélection et le profil du public, la guidance et l'accompagnement des stagiaires.

Ensuite, nous donnerons un aperçu des activités complémentaires qui ont jalonné cette année 2017.

Un point sera aussi consacré aux différentes collaborations et partenariats mis en place au cours de l'année susvisée. Ces collaborations/partenariats impliquent divers acteurs du tissu associatif et social ixellois tels que la Maison de l'Emploi d'Ixelles ou encore le Service Emploi de la Commune d'Ixelles.

Nous terminerons en fournissant quelques informations sur la situation du personnel de Form@XL.

En guise de conclusion, au vu des différentes observations et évaluations reprises tout au long de ce rapport, nous partagerons les différentes perspectives envisagées pour l'année 2018.

## II. ACTIVITES PEDAGOGIQUES

### A. LA FORMATION EN BUREAUTIQUE

#### 1. Séances d'information et sélection 2017

Cette année, nous avons ouvert 388 places réparties sur un total de 15 séances d'information afin de constituer nos deux groupes de formation.

Pour la sélection du groupe F01-2017, 106 personnes se sont inscrites afin de participer à l'une de nos 8 séances d'information. Sur ces 106 personnes, 62 se sont effectivement présentées à leur rendez-vous et parmi elles, 35 ont réussi le test de français. Remarquons que cette année, suite à la fin de notre partenariat avec Proforal, nous avons dû sélectionner 15 candidats sur base des séances d'information alors qu'auparavant les séances d'information servaient à compléter un groupe composé préalablement des 12 candidats ayant participé à la préformation organisée par Proforal.

En ce qui concerne la sélection du groupe F02-2017, dans un souci de gain de temps, nous avons été amenés à changer certains éléments au niveau des séances d'information. Nous avons donc réduit le nombre de séance à 2 et augmenté la capacité de ces séances en passant de 25 à 50 places. Un tel changement impliquait que les séances d'information soient plus espacées, ceci afin que les candidats aient le temps de s'inscrire et de remplir les places disponibles.

Malgré cela, nous avons eu 40 candidats inscrits pour seulement 12 candidats présents sur les 2 séances (100 places). Ces chiffres étant trop bas, nous nous sommes vus dans l'obligation de rajouter 3 séances d'information pour parvenir à constituer notre groupe. Au final, sur un total de 215 places ouvertes, 89 candidats se sont inscrits et 59 se sont présentés à leur séance. Parmi ces 59 candidats stagiaires, 30 ont réussi le test de français.

Pour les deux sessions, à mesure que les tests étaient corrigés, des entretiens de sélection d'environ 45 minutes étaient organisés. L'agent d'insertion, accompagné d'un membre de l'équipe pédagogique, y évaluait, entre autres, le projet professionnel, la motivation, la disponibilité, et le parcours professionnel du candidat.

Ces entretiens ont également permis d'obtenir des données sur les candidats stagiaires en rapport avec leur savoir-faire comportemental et d'avoir un aperçu plus objectif de leur

niveau dans les matières enseignées en cours de formation. L'objectif étant de former un groupe le plus homogène possible.

La sélection et le recrutement des stagiaires pour la session FO1-2017 s'est étalé de fin septembre à fin novembre 2016.

Pour la session FO2-2017, nous avons procédé à la sélection et au recrutement des stagiaires de fin avril à fin mai 2017.

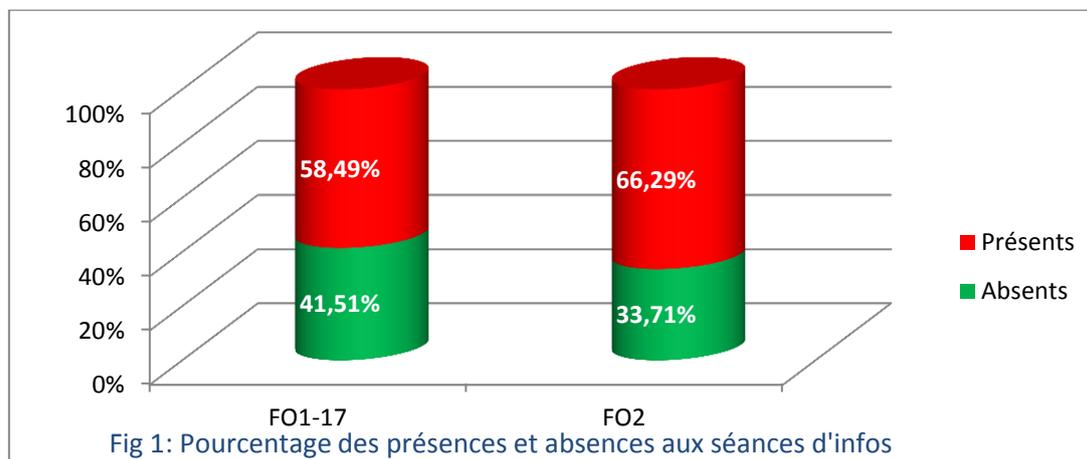
Le processus de recrutement a été assuré par notre agent d'insertion et de guidance aidé par l'agent d'accueil de Form@XL qui a assuré la partie informations, inscriptions et accueil le jour de la séance d'information et de sélection. Pour les entretiens de motivation, l'agent de guidance a été secondé par les membres de l'équipe pédagogique. A la fin des sélections, un groupe de 15 stagiaires a été mis en place pour la FO1-2017 et un groupe de 12 stagiaires a été mis en place pour la FO2-2017.

FO1-2017				
Mois	Nbre de Séance d'info	Inscrits	Présents	Capacité
Sept. / 16	1	16	12	25
Oct. / 16	3	33	18	75
Nov. / 16	6	57	32	73
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>106</b>	<b>62</b>	<b>173</b>

Tableau 1 : Nombres d'inscrits et de présents lors des séances d'info FO1-2017.

FO2-2017				
Mois	Nbre de Séance d'info	Inscrits	Présents	Capacité
Avril / 17	3	66	39	150
Mai / 17	1	18	18	50
Juin / 17	1	5	2	15
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>59</b>	<b>215</b>

Tableau 2 : Nombres d'inscrits et de présents lors des séances d'info FO2-2017.



## 2. Déroulement de la formation

Comme chaque année, deux sessions de formation qualifiante d'employé(e)s en bureautique ont eu lieu en 2017. Il n'y a pas eu de changements notoires en termes pédagogiques. Nos pratiques sont aussi en constante veille au niveau des évaluations. Ceci dans l'objectif de nous conformer à l'approche par compétence (APC).

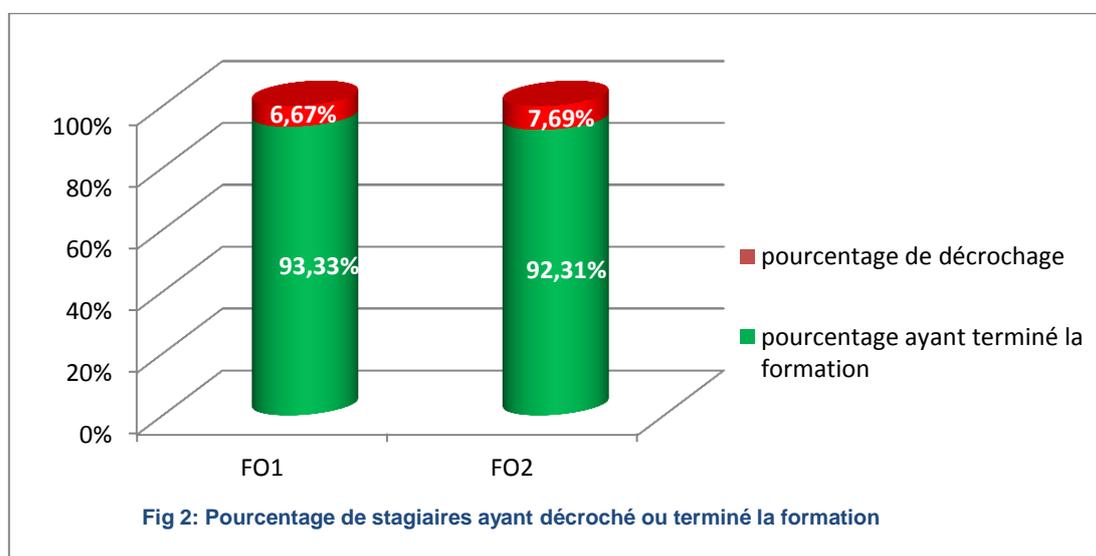
Pour la session FO1-2017 qui a débuté le 4 janvier 2017 et s'est terminée le 23 juin 2017, 15 stagiaires sont entrés en formation. Il y a eu un abandon à mi-parcours. 14 stagiaires ont donc suivi l'entièreté du module et ont fait un stage d'achèvement en entreprise ce qui représente 13.480,50 heures dont 11.406,50 heures de formation et 2.074 heures de stage en entreprise.

Pour la session FO2-2017 qui a débuté le 04 juillet 2017 et s'est terminée le 22 décembre 2017, 12 stagiaires sont entrés en formation. Il y a eu un abandon (le stagiaire a trouvé une formation qui correspondait mieux à son objectif professionnel). 11 stagiaires ont donc terminé la formation. Cela représente 8.421,50 heures de formation. Les informations sur les stages d'achèvement ne seront disponibles qu'en 2018.

En résumé, pour 30.420 heures de formation et de stage conventionnées, nous avons réalisé 23.422 heures de formation et de stage.

Il faut souligner des problèmes d'absentéisme liés parfois à la santé des stagiaires ou à la situation familiale (ex. : garde d'enfant malade) ou à des difficultés d'apprentissage vu le niveau du groupe et le rythme des cours. Bien sûr, cela se répercute toujours négativement sur le déroulement de la formation pour les stagiaires concernés et cela implique que nous réalisons moins d'heures que le quantum horaire conventionné.

Globalement, nous avons atteint nos objectifs pédagogiques. Comme expliqué ci-dessus, certains stagiaires éprouvent des difficultés lors de la formation. En effet, l'intensité du programme sur une durée de 6 mois peut mener à certaines difficultés parfois passagères et parfois plus soutenues. Depuis quelques années, nous observons cela et tentons d'y remédier. En effet, notre méthodologie, qui allie cours théoriques et mises en situation à travers nos JCE, permettent à beaucoup de s'en sortir. Cette année, nous avons initié des mini JCE qui induisent des évaluations formatives plus fréquentes permettant de déceler au plus vite les difficultés des uns et des autres et d'y remédier très rapidement. Nous organisons des séances d'approfondissement afin d'aider ceux qui ont plus de difficultés. Il est à noter que des stagiaires semblant éprouver des difficultés lors de la formation effectuent par la suite des stages satisfaisant entièrement leur maître de stage.



### 3. Evaluations

Au niveau des évaluations, nous procédons au contrôle formatif continu des matières enseignées à l'aide de mises en situation. Nous organisons 2 évaluations minimum par mois. Des mini JCE et des JCE (journées comme en entreprises) sont organisées tout au long du parcours. Durant les premiers mois de la formation, ces mini JCE reposent principalement sur une matière. Elles sont plus transversales vers les derniers mois de la formation. L'exercice se déroule dans des conditions qui se rapprochent le plus possible de la réalité des entreprises.

Nous organisons deux fois par mois des réunions d'équipe au cours desquelles nous faisons le point sur l'évolution de chaque stagiaire que ce soit au niveau de ses acquis ou de ses difficultés en termes de savoir-faire, savoir être ou de ses progrès au niveau des apprentissages techniques. Ceci permet aussi aux membres du pôle administratif et

financier de l'équipe de mieux connaître les stagiaires avec lesquels ils ont peu d'interactions. Il va de soi que ces réunions nous amènent également à questionner nos pratiques professionnelles et à les améliorer en tenant compte des observations des stagiaires tout en essayant de nous conformer au plus près du Référentiel Métier-Activités-Compétences de l'employé administratif.

A la fin des 6 mois de la formation théorique, un stage en entreprise est effectué par les stagiaires. Ce stage est l'occasion pour eux de mettre en pratique les compétences acquises lors de la formation et d'avoir une évaluation de l'employeur par rapport aux tâches demandées et exécutées. L'agent d'insertion encadre aussi les stagiaires lors de ces stages. Il effectue également des visites sur les lieux de stage en milieu et en fin de stage. Une évaluation de l'employeur a lieu à la fin du stage. Elle nous permet de vérifier si le contenu de notre formation colle à la réalité du monde du travail.

## **B. ACCOMPAGNEMENT ET GUIDANCE DES STAGIAIRES FO1 et FO2-2017**

### **1. Guidance et suivi psycho-social pendant la formation**

Dès les premiers jours de formation, nos groupes bénéficient d'une guidance psycho-sociale. Celle-ci se poursuit durant toute la formation ainsi que tout au long du stage. Ce suivi continue jusqu'à 6 mois après le stage en entreprise.

Durant la formation, notre agent d'insertion et de guidance reçoit régulièrement les stagiaires afin d'évaluer leur situation psycho-sociale et d'élaborer des objectifs individuels. Parallèlement à cela, en cas de problématiques identifiées (logement, problèmes familiaux, dettes, recherche de lieu d'accueil pour les enfants, etc.), un suivi, un accompagnement ou une orientation est mis en place afin de résoudre les problèmes rencontrés. Dans ce cadre, et en conformité avec les objectifs du FSE "Egalité homme-femme", nous continuons notre collaboration active avec la MCAE Bleu Ciel et la Halte d'accueil NIC NAC permettant aux stagiaires avec enfants de moins de 3 ans d'obtenir des places d'accueil en priorité durant leur formation. Notre public est majoritairement féminin (89.2% en 2017). Cette collaboration est donc essentielle pour résoudre les difficultés de garde d'enfants en bas âge rencontrées en région bruxelloise.

### **2. Guidance et suivi sur les lieux de stage et aide à la recherche d'emploi**

Chacune de nos formations se clôture systématiquement par une période de stage. Tout au long de la formation, un travail est mis en place entre l'agent d'insertion et de guidance, le formateur de français et celui de communication afin d'accompagner et d'aider nos

stagiaires à s'autonomiser dans leur recherche et à trouver un stage qui réponde à leur objectif professionnel. Bien entendu, la difficulté de cette recherche réside principalement dans le fait qu'elle a lieu en parallèle des cours dispensés par le pôle pédagogique. L'accompagnement mis en place par notre agent d'insertion et de guidance s'intensifiera à l'approche de la fin de la formation afin de s'assurer que chacun trouve un stage. Cela peut aller jusqu'à un coaching actif (rencontre de stagiaires de manière quasi journalière afin de mieux les accompagner dans leur recherche de stage). Il arrive que des lieux de stage soient proposés aux stagiaires qui n'en n'ont pas trouvé en dépit de leurs démarches. Toujours dans un but d'accompagnement et de soutien, notre agent d'insertion prend systématiquement contact avec les responsables et/ou maîtres de stage afin de fixer un premier entretien. Au cours de celui-ci, les conventions de stage sont signées, les conditions d'accueil et d'encadrement, les tâches à exécuter lors du stage et les procédures d'évaluation sont discutées.

Au-delà de ce premier entretien, deux autres rencontres vont ponctuer la période de stage : le rendez-vous de mi-parcours et celui de l'évaluation finale. Ces rencontres se déroulent également sur le lieu de stage et requièrent la présence du maître de stage ainsi que celle du stagiaire et de notre conseiller.

Pour l'entretien de mi-parcours, nous nous assurons que les objectifs négociés au préalable entre le stagiaire et le lieu de stage ont bien été respectés. Il n'est pas impossible, au vu de certains éléments, que des objectifs soient redéfinis afin de correspondre au mieux aux compétences ou aux besoins/envies du stagiaire.

Le 3ème entretien se déroule en fin de stage et a pour objectif une évaluation complète du stagiaire et du stage qu'il vient de réaliser. Deux évaluations ont lieu : l'une réalisée par le maître de stage et l'autre (qui consiste en une auto-évaluation) complétée par le stagiaire lui-même.

Un suivi a lieu également durant les 6 mois qui suivent la fin du stage. Ce suivi est décliné en 3 prises de contact effectuées par le conseiller durant ces 6 mois. Des rendez-vous et entretiens peuvent avoir lieu à la demande du stagiaire également.

### **3. Résultats**

Comme pour les années précédentes, il y a eu deux sessions de formation « Employé(e) Bureautique ».

Au total, 37 stagiaires (10 de la FO2-2016 qui ont effectué leur stage en janvier et/ou en février 2017, 15 de la FO1-2017 et 12 de la FO2-2017) ont été suivis par l'équipe de Form@XL.

Sur les 37 stagiaires inscrits à Form@XL :

Au niveau du genre, nous avons 89,20% de femmes et 10,80% d'hommes. Nous pouvons constater à la lecture du tableau ci-dessous, qu'il y a une augmentation relative des hommes dans nos groupes de 2016 à 2017.

<b>Evolution du public selon le genre</b>			
<b>Genres</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Femmes	80,50%	95,50%	89,20%
Hommes	19,50%	4,50%	10,80%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Tableau 3 : Evolution du public selon le genre de 2015 à 2017

Du point de vue des nationalités, 37,80% des stagiaires était Belges ; 18,90% était des ressortissants de l'UE et 43,30% était hors UE.

La lecture de ce tableau nous montre la diminution des personnes de nationalité belge dans nos groupes. Le nombre de stagiaires hors UE a considérablement augmenté.

<b>Evolution du public selon la nationalité</b>			
<b>Nationalités</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Belges	61,00%	57,40%	37,80%
UE	12,20%	18,20%	18,90%
Hors UE	26,80%	24,40%	43,30%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Tableau 4 : Evolution du public selon la nationalité de 2015 à 2017

Au niveau de l'âge, 16,20% de nos stagiaires avait moins de 25 ans ; 67,60% avait entre 25 et 44 ans. Il s'agissait de personnes désirant réorienter leur vie professionnelle pour des raisons diverses telles que l'inadéquation entre la vie privée et la vie professionnelle ou la difficulté de trouver un emploi dans leur métier précédent. 16,20% de nos stagiaires avait plus de 45 ans. En 2017, nous avons pu constater qu'il y'avait une forte augmentation relative des moins de 25 ans environ 10% en 2015 et 2016 et 16,20% en 2017.

Evolution du public selon l'âge			
Age	2015	2016	2017
moins de 25 ans	9,80%	9,10%	16,20%
25 - 34 ans	46,30%	34,10%	37,90%
35 - 44 ans	26,80%	40,90%	29,70%
45 - 54 ans	17,10%	15,90%	16,20%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Tableau 5 : Evolution du public selon l'âge de 2015 à 2017

Au niveau des études, en 2017, 2,70% de nos stagiaires avait le 1er degré au plus ; 13,50% avait un diplôme équivalent au Certificat d'Etudes Secondaires Inférieur et 18,90% un diplôme équivalent au Certificat d'Etudes Secondaire Supérieur. Nous constatons une diminution de ce prorata depuis 2015 (29,30%) et 2016 (27,30%).

Evolution du public selon le niveau d'études			
Niveau d'études	2015	2016	2017
1er degré au plus	17,10%	11,40%	2,70%
2ème degré général, technique ou artistique	14,60%	15,90%	13,50%
3ème degré général, technique, artistique ou professionnel	29,30%	27,30%	18,90%
Apprentissage	2,40%	2,20%	2,10%
Supérieur	0,00%	0,00%	2,70%
Autres	36,60%	43,20%	60,10%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Tableau 6 : Evolution du public selon le niveau d'étude de 2015 à 2017



### C. FORMATION FIPI 2017 "EN ROUTE VERS LA FORMATION"

Grâce au succès du projet "*En route vers la formation*" en 2016, la même subvention nous a été accordée en 2017. Cela nous a permis d'organiser deux sessions qui se sont déroulées d'avril à juin 2017 pour la première et de septembre à décembre 2017 pour la seconde.

En guise de rappel, cette formation s'appelait initialement en 2015 « Passerelle citoyenne vers la formation ». Nous avons décidé d'en changer l'appellation afin d'en rendre l'objectif plus clair pour le public concerné. En effet, ce programme est spécifiquement destiné à un public infra-scolarisé, d'origine étrangère, en recherche d'une orientation professionnelle et/ou d'une formation en Belgique.

L'évolution positive que nous avons connue au terme des deux ans nous a permis d'accueillir **19 stagiaires en 2017**.

Cette année encore, le projet a été le fruit de la collaboration entre plusieurs structures ixelloises. Form@XL était le promoteur du projet. Nous avons travaillé avec des partenaires tels que le Service d'Emploi de la Commune d'Ixelles, Le Maître Mot asbl, Refresh asbl, Emergence-XL asbl et Habitat & Rénovation asbl.



## 1. Conception du projet et du programme de formation

Notre projet s'axe toujours autour de 4 pôles donnant la chance aux participants d'apprendre ou de perfectionner des éléments qui constituent souvent des freins, voir même des blocages aux entrées en formation.

Parmi ces pôles, nous retrouverons :

Le développement et la structuration des **connaissances** qu'ont les participants des diverses institutions, mais aussi le développement d'un réseau de structures et d'association-ressources belges, bruxelloises et ixelloises de l'insertion socioprofessionnelle et de la formation. Pour ce faire, plusieurs ateliers de découverte ainsi que des visites ont été organisées.



Visite du parlement fédéral.

Le développement de leurs acquis et de leurs **compétences communicationnelles et informatiques**.

Ceci est assuré au travers des cours de français langue étrangère pris en charge par le Maître Mot asbl, ainsi qu'au travers d'une initiation à l'informatique assurée par un formateur de Fobagra asbl.

Une sensibilisation à **la consommation durable et économique** à travers des ateliers autour de l'alimentation, de la consommation durable, des économies d'énergie, des modes alternatifs de consommation etc.



Des ateliers de **bien-être et de gestion du stress** ou encore des activités socio-éducatives et culturelles. A ce titre, nous avons collaboré avec Emergence-XL asbl, Ixelles et la piscine d'Ixelles.



Nous avons organisé plusieurs réunions afin de mettre en place le programme de formation et les modes de collaboration entre les différents organismes. Pour ce faire, nous avons repris contact avec les partenaires de la session précédente : ARAU, Habitat et Rénovation, Actiris, Bruxelles Formation et Refresh. Par ailleurs, nous avons fait appel pour cette année 2017 à l'association « Maître Mot » pour les cours de français et à Fobagra pour les cours d'informatique.

Après concertations, nous avons décidé de garder les éléments majeurs du programme de l'année précédente qui répondaient tout à fait aux objectifs précités (développement des connaissances, des compétences et de l'énergie des participants).

Le programme s'est donc articulé comme suit :

- cours de français
- cours d'informatique
- modules de citoyenneté (clarification du contexte institutionnel belge régional et local avec une attention particulière et approfondie pour le marché de l'emploi)
- bilan personnel et professionnel
- modules de communication
- modules liés à consommation durable
- modules « bien-être »

Pour l'année 2017, en fonction des besoins et attentes spécifiques des deux groupes, nous avons fait appel à d'autres institutions dont les missions correspondaient aux objectifs que nous visions. Grâce aux ateliers de ces institutions, les apprenants ont pu intégrer d'avantage que ce que nous voyions aux cours. Cela a maximisé leurs chances de devenir acteurs de leur vie et des citoyens conscients de leurs droits.

Citons à ce titre l'asbl Provélo, Ulysse (service de santé mentale) et le Service de Médiation Locale d'Ixelles

## **2. Communication externe et sélection du public**

### **2.1 Communication externe**

Afin de toucher le public cible, nous avons décidé de mettre à contribution les associations partenaires dans le processus de promotion et de diffusion de l'information (Actiris, les CPAS d'Ixelles et de Forest, Interface3, SIREAS, la Maison de l'Emploi d'Ixelles, Proforal, le Gaffi, Via, le Bapa, le Samu Social, le C.L.E.S. (cellule de lutte contre l'exclusion sociale), le CIRE et le Service de Cohésion Sociale d'Ixelles).

Différents supports ont servi pour transmettre le message (mails, flyer, affiche).

Grâce à cette communication élargie, nous avons pu rencontrer une trentaine de candidats par session.

## 2.2 Sélection du public

Le processus de sélection s'est déroulé en trois étapes :

- deux séances d'information pour chaque session
- un entretien de motivation
- une évaluation du français visant à assurer une maîtrise satisfaisante de la langue permettant de suivre sans trop de difficultés les différents ateliers proposés lors de la formation.

A l'issue de ces tests, nous avons formé pour la 1<sup>ère</sup> session un groupe constitué de 9 personnes parmi lesquelles 8 femmes et 1 homme. Pour la 2<sup>ème</sup> session, nous avons formé un groupe constitué de 10 personnes parmi lesquelles 8 femmes et 2 hommes.

Durant les entretiens, les formateurs ont abordé essentiellement les questions de motivation et de disponibilité durant les 3 mois à venir, mais aussi la capacité à s'intégrer dans un groupe et à travailler collectivement.

## 2.3 Profil du groupe

*Session 1* : Il s'agissait d'un groupe constitué de 8 femmes et d'un jeune homme. Au niveau de l'âge, 2 stagiaires avaient moins de 30 ans, 6 stagiaires avaient entre 30 et 45 ans et 1 stagiaire avait plus de 45 ans. Au niveau des nationalités, tous les candidats étaient d'origine étrangère (Afrique du Nord, Afrique Sub-Saharienne et Syrie). En termes de niveau d'étude, les stagiaires ne possédaient pas le CESS (CESI ou moins). Un candidat avait néanmoins ce niveau.

*Session 2* : Il s'agissait d'un groupe constitué de 8 femmes et de 2 hommes. Au niveau de l'âge, 4 stagiaires avaient moins de 30 ans et 6 stagiaires avaient entre 30 et 45. Au niveau des nationalités, tous les candidats étaient étrangers (Afrique du Nord, Afrique Sub-Saharienne et pays de l'Est). En termes de niveau d'étude, les stagiaires ne possédaient pas le CESS (CESI ou moins).

## 2.4 Conception et animation des ateliers

Le programme était constitué des cours et ateliers suivants : cours de français, cours d'informatique, modules de citoyenneté, bilan personnel et professionnel, modules de communication, modules liés à consommation durable et modules « bien-être ».

### Description des différents cours et ateliers :

- Cours de Français : assurés par une formatrice de l'association Maître Mot (pour les deux sessions)
- Cours d'informatique : dispensés par un formateur de Form@XL (1ère session) et par un formateur de Fobagra (2ème session)
- Citoyenneté : Nous avons pris en charge l'encadrement du cours de « citoyenneté ». Différents thèmes ont été abordés en classe tels que l'histoire de la Belgique et des institutions belges.

Par ailleurs, nous avons organisés l'accueil des intervenants externes :

Habitat et Rénovation (Ixelles) (droit au logement et consommation écologique d'énergie)

ARAU (contexte socio-économique bruxellois et visite de Bruxelles).

Ulysse (voir plus loin)

Provélo (voir plus loin).

Service de Médiation Locale d'Ixelles (voir plus loin)

Refresh (atelier consacré à la consommation durable, voir annexe)

Le module « citoyenneté » a permis aux participants de mieux connaître le marché du travail et de pouvoir s'orienter entre les différentes institutions, d'améliorer leur participation au processus démocratique par une meilleure connaissance du contexte dans lequel ils évoluaient et, le cas échéant, de trouver des réponses à des problèmes indirectement liés à l'intégration dans le marché du travail, mais parasitant celle-ci (santé, logement, dettes).

### Description des Ateliers rajoutés en 2017

Pour la 1<sup>ère</sup> session de l'année 2017, nous avons fait appel à l'asbl Provélo dont la mission principale est de sensibiliser les bruxellois à se déplacer à vélo. Nous avons ainsi répondu à une demande des participants. Cela allait permettre aux stagiaires de prendre conscience des différentes possibilités de se mouvoir en ville. L'atelier s'est déroulé en deux étapes : un cours théorique sur le code de la route destiné aux cyclistes et une sortie à vélo dans la ville.

Ce fut une heureuse expérience pour chacun de réaliser qu'il pouvait facilement apprendre à rouler à vélo et certains ont clairement exprimé le souhait de continuer à utiliser le vélo.

En ce qui concerne l'asbl Ulysse (service de santé mentale spécialisé dans l'accompagnement des personnes exilées) : l'atelier a été organisé sur une demi-journée. Cette demi-journée de formation a permis d'explorer l'idée que l'identité subjective de chaque personne se construit et se transforme dans un contexte social. Notre identité est composée d'une multiplicité de groupes d'appartenances, complexes et en évolution constante : l'origine, la communauté, le milieu socioprofessionnel, le fait d'être une femme ou un homme, les langues parlées, les croyances, les activités culturelles, etc.

Pourtant, l'être humain a tendance à simplifier une réalité complexe qu'il ne connaît pas, à juger négativement ce qu'il perçoit comme différent de lui, à valoriser son groupe social au détriment des autres. Les participants sont alors amenés à réfléchir aux enjeux pour faciliter la rencontre avec l'Autre, pour créer un dialogue partagé, en respect des différences.

Les thèmes abordés sont : « La perception de l'Autre », « Stéréotypes, préjugés ... ou discrimination ? » et enfin « Nos appartenances multiples ».

Cet atelier nous semblait tout à fait pertinent puisque l'objectif principal de celui-ci était de donner aux participants des outils indispensables à leur activation sociale. En effet, par le biais de la communication non violente, les apprenants étaient encouragés à être attentifs, à l'écoute de l'Autre (ouverture, acceptation de ses différences) et à leurs propres capacités de partager leurs opinions et valeurs sans rentrer dans la confrontation grâce à la connaissance de soi et à l'estime de soi.

Cet atelier complétait donc ce que nous voyions aux cours de communication, de citoyenneté et d'orientation.

Une animation présentée par Le Service de Médiation Local d'Ixelles était prévue dans le cadre du cours de citoyenneté. Ce Service de Médiation s'adresse aux personnes qui ont des difficultés de communication ou qui rencontrent un conflit (couples, parents, amis, voisins, propriétaires, locataires) et qui sont désireuses de trouver avec l'aide du médiateur une solution juste et acceptable pour chacun. Ainsi, les stagiaires ont appris qu'ils avaient le droit, en tant que citoyen, de faire appel à ce service.

## Modules bien-être

A la fin de chaque semaine, des activités sportives étaient organisées chez Emergence afin de faire prendre conscience de l'importance de faire du sport pour avoir un bon équilibre physique et mental. Boxe thaï et anglaise et entraînements sur machines étaient au programme. Par ailleurs, des cours de relaxation et de gestion du stress étaient donnés pour augmenter le niveau de bien-être des stagiaires.

## **2.5 Guidance individuelle et comités d'accompagnement**

### Bilan et définition de projet professionnel

Le module « bilan » s'étalait sur les 2 premiers mois de la formation et était animé par les 2 formatrices de Form@XL. L'objectif de ce module était de permettre aux participants de mieux se connaître afin de s'orienter professionnellement ; de définir leur objectif professionnel et de trouver une formation adaptée à leur projet ; de pouvoir explorer leurs atouts et points à améliorer, d'analyser les différentes facettes et débouchés et d'acquérir une plus grande connaissance de l'offre de formation, notamment par la visite de Bruxelles Formation.

Ainsi, l'atelier a permis aux stagiaires d'évaluer le secteur dans lequel ils seraient amenés à travailler et ce par le biais de divers exercices tels que :

« **Connais-toi toi-même** » : dont les objectifs sont les suivants : réfléchir à des qualités et défauts personnels et à leur aspect relatif ainsi que valoriser les participants, leur permettre de se rendre compte qu'ils ont plein de qualités.

« **Nuage de mes qualités** » : visant à affiner l'identification des qualités de chacun et de conscientiser sur les fonctions qu'ils seront en conséquence plus aptes à exercer.

« **La femme et le fou** » : Exercice qui a pour but de définir la notion de valeurs, de pouvoir identifier ses propres valeurs et de les hiérarchiser.

« **Mes richesses** » : qui permet aux participants de (re)prendre conscience et d'identifier leurs compétences et leurs ressources personnelles, entre autres de mieux se connaître, d'avoir davantage confiance en soi, de mieux se déterminer dans son projet professionnel, de savoir là où on veut progresser.

« **RIASEC** » : Il s'agit d'un questionnaire d'évaluation d'intérêts professionnels en fonction de la personnalité qui aura été révélée tout au long du test.

« **Jouer c'est gagner** » : objectif : réfléchir et identifier leurs intérêts pour certains secteurs et plus précisément, certains métiers.

Enfin, l'exercice « **Piste à suivre** » avait pour objectif d'effectuer un dernier tri parmi les propositions qui leur avait été faites et de les hiérarchiser. Il ne s'agissait pas ici du choix final, mais de préparer la séquence de confrontation, de ses représentations et connaissances avec la réalité des métiers, de définir à travers divers exercices d'évaluation sur les besoins professionnels et les conditions de travail, de préciser le choix principal par un diagramme professionnel.

Après avoir détecté le milieu professionnel de chacun, nous leur avons proposé une étape de confirmation de ce choix au moyen d' « Enquête-métier ». Cela leur a permis de rencontrer quelqu'un qui travaillait dans le domaine concerné à qui ils pouvaient poser toutes les questions pour confirmer ou non ce choix grâce à la confrontation de la théorie au terrain.

De manière générale, ce module a demandé un investissement important de chacun car il s'agissait de s'interroger sur soi, ses aspirations, ses compétences afin de choisir son orientation en connaissance de cause. Pour certains candidats, cela les a poussés à devoir passer outre leurs freins psychologiques et leurs représentations.

Enfin, l'atelier a favorisé l'accès à la culture et la création de liens durables entre les participants leur permettant d'accroître leur réseau social et pour certains de rompre l'isolement.

#### Communication et « attitudes au travail »

Dispensé en dernière partie de formation (durant un mois), cet atelier avait pour objectif de donner aux participants les outils pour améliorer leur présentation à un formateur et/ou employeur et favoriser leur insertion au sein d'une nouvelle équipe de formation/travail. Au terme du module, les participants ont acquis :

- une connaissance et une compréhension des codes comportementaux en vigueur dans les secteurs d'activité visés ;
- les outils de communication leur permettant de mieux appréhender leur rapport à l'autre et de mieux se faire comprendre dans le respect de la culture et de la personnalité de leur interlocuteur ;
- les attitudes adéquates dans la sphère professionnelle (communication non violente)
- une compréhension des enjeux de l'entretien de sélection pour une entrée en formation ou un emploi et des outils pour réussir ce « passage obligé »
- la réalisation d'un CV

### Guidance individuelle et Comités d'accompagnement

La conseillère a assuré dès la mi-parcours une permanence tous les matins avant le début des cours pour des entretiens individuels de suivi du parcours en formation et de guidance-accompagnement par rapport à des problématiques spécifiques. En début de formation, un entretien a été réalisé avec chaque stagiaire afin de vérifier que le démarrage s'était bien passé et que l'intégration au groupe était bonne. En fin de formation, un bilan a également été réalisé avec chacun d'entre eux pour confirmer le projet d'insertion tracé en groupe.

Outre ces moments formels, plusieurs rendez-vous ont eu lieu à la demande des stagiaires afin de préparer les entretiens de motivation à l'entrée en formation, d'aborder des problématiques liées à la situation familiale et de réévaluer la motivation et la pertinence de la formule choisie. Des rencontres ont été organisées avec les intervenants dans le but de partager les expériences, de se coordonner et de mettre en perspective et en cohérence les différents modules du programme.

### Résultats

En 2017, au cours des deux sessions du FIPI, nous avons formé et suivi 19 stagiaires : 9 lors de la première session et 10 lors de la seconde session.

Lors de la première session, un stagiaire est parti en formation dans le but de devenir chauffeur de taxi. Un autre a décroché. Sept stagiaires ont terminé la formation.

Lors de la seconde session, il y a eu un décrochage. Neuf stagiaires ont terminé la formation.

Au moment de la dernière prise de contact par la formatrice principale du FIPI, sur les 16 personnes ayant terminé leur cycle de formation, 1 stagiaire avait trouvé du travail et 13 stagiaires étaient en formation (néerlandais ou formations qualifiantes). Nous sommes sans nouvelles des deux stagiaires restants.



### III. AUTRES ACTIVITES

#### A. 10 ANS DE FORM@XL

Form@XL a fêté ses 10 ans d'activités. Dans ce cadre, la Commune d'Ixelles sous l'égide de son Bourgmestre a mis à notre disposition le parc de la Maison de la Solidarité.



Pour ces 10 ans, nous avons organisé une fête avec l'ensemble des personnes qui ont de près ou de loin participé au développement de la structure et de ses activités. Ainsi, des anciens membres du CA ou de l'AG, des anciens travailleurs, de même que les équipes des partenaires avec qui nous mettons en œuvre nos projets étaient aussi conviés à cet anniversaire. Un grand barbecue a été organisé afin de magnifier ces 10 années d'activités.



#### B. PARTICIPATION AUX JOURNEES « PORTES OUVERTES » DE BRUXELLES FORMATION

Comme chaque année, Form@XL a participé aux journées portes ouvertes organisées par Bruxelles Formation. Nous y avons tenu un stand pour informer et inscrire des candidats stagiaires potentiels.

## IV. PARTENARIATS ET RESEAU

### A. PARTENARIAT STRUCTUREL : PROFORAL ET GAFFI

Nous avons continué notre partenariat avec l'asbl Proforal jusqu'au 30 juin 2017. La promotion FO1-2017 était constituée de stagiaires provenant de la préformation que nous organisons avec eux.

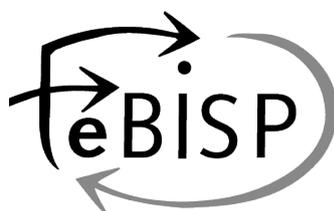
Le partenariat avec Proforal représentait une bonne filière pour notre public cible. Cela avait permis à beaucoup de suivre notre formation après leur passage à Proforal.

Notre partenariat s'est essouffé vu les divergences sur certains aspects pédagogiques tels que la suppression des tests pour les stagiaires sortants de la préformation. Des problèmes méthodologiques ont émaillé la collaboration malgré les efforts entrepris par chaque partenaire pour sauver cette filière. Nous avons en toute intelligence et de commun accord mis fin à ce partenariat



À la fin de l'année, nous avons entamé un partenariat avec l'asbl GAFFI. Ce partenariat fait sens dans la mesure où notre public est à 85% féminin.

Nous restons aussi membre du réseau de la FEBISP<sup>1</sup>, de la FESEFA<sup>2</sup> et CESSOC<sup>3</sup>.



<sup>1</sup> Fédération bruxelloise de l'insertion socioprofessionnelle

<sup>2</sup> Fédération des employeurs des secteurs de l'éducation permanente et de la formation des adultes

<sup>3</sup> Confédération des employeurs des secteurs sportif & socioculturel

## **B. PARTENARIATS DANS LE CADRE DU FIPI**

Dans le cadre du FIPI, nous avons développé un partenariat plus axé local (REFRESH, EMMERGENCE, HABITAT & RENOVATION, SERVICE EMPLOI COMMUNAL) pour mettre en œuvre nos projets. Ces partenariats permettent dans un premier temps de mieux asseoir un réseau local. Ils aident aussi les stagiaires à comprendre le dispositif mis en place pour les accompagner.

## **C. COORDINATION SOCIALE D'IXELLES**

La Coordination Sociale d'Ixelles nous permet d'être en contact avec différentes structures du réseau social ixellois. Nous avons ainsi pu échanger au fil de différentes AG et/ou réunions.

Suite aux contacts avec les structures sociales qui constituaient la Coordination Sociale Ixellois, sous l'égide du Président du CPAS, nous avons obtenu l'ouverture d'un poste d'accueillant article 60.

Nous restons membre et participons activement au développement du dispositif ixellois de l'insertion dans le cadre des comités de pilotage de la Maison de l'Emploi.

## **D. PROJETS LOCAUX**

Au niveau des projets locaux subsidiés par ACTIRIS dans le cadre de la Maison de l'emploi d'Ixelles, FORM@XL a géré le projet des capsules vidéo permettant une meilleure communication et vulgarisation des structures partenaires de la Maison de l'emploi. Des petits sketches avec une touche humoristique sont réalisés pour informer le public et les usagers sur les objectifs, le fonctionnement et les horaires d'ouverture des structures partenaires de la Maison de l'emploi d'Ixelles.

## V. PERSONNEL

### A. EQUIPE DE FORM@XL

En 2017, il y a eu quelques changements au niveau du personnel :

En mars 2017, un poste d'accueil a été ouvert et est occupé par Mme Fatou Sy, sous le statut d'article 60.



Mme Borsu Joséphine a pris un congé sans solde de 6 mois et a été remplacée par M. Rebold Pascal qui a donné les cours de français de la session FO2-2017.



A la fin du mois d'avril, le contrat de Mme Abouda a pris fin. En attendant son remplacement, nous l'avons engagé en juillet et août 2017. Et en septembre, Mme Marie-France Uwayo a été engagé sous article 60 pour assurer l'encodage comptable.

A la fin de l'année 2017, Mme Lefin Anne-Laurence, notre coordinatrice pédagogique a démissionné. Elle a été remplacée par Mme Dierckx Aliénor qui assure dorénavant les cours de communication, d'organisation et de recherche de stage.



Les tâches liées à la fonction de coordinatrice pédagogique d'Anne Laurence Lefin ont été reprises par la direction. Dans le cadre de la mise en œuvre de nos activités structurelles et de celles du FIPI, nous avons utilisé les services de 11 personnes représentant 8,20 ETP.

## VI. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Comme soulevé dans nos rapports des années précédentes, la difficulté à constituer les groupes devient de plus en plus importante. Plusieurs hypothèses sont avancées au niveau de la sélection. Bien sûr, il y a d'une part les fortes pressions des administrations octroyant des revenus d'allocations sociales : les candidats contraints de trouver une formation au risque d'être sanctionnés prennent tout ce qui leur est proposé au détriment de leur objectif professionnel déterminé et validé. D'autre part, contrairement aux autres structures qui organisent une seule session de 9 mois, nous organisons deux sessions de 6 mois par an. Nous sommes la seule OISP à le faire. Par conséquent, nous sommes confrontés à ces difficultés de sélection deux fois dans l'année. Certains candidats retenus se désistent à la dernière minute car ayant été acceptés dans une autre formation avant le début de notre formation. Comme nous l'avons déjà mentionné, ces désistements confirment également que les candidats à la formation ne fonctionnent plus en termes d'objectif professionnel concret.

Au niveau des perspectives, avec l'accord du CA, nous allons entamer en 2018 un groupe de travail de réflexion sur les modalités d'organisation de la formation ceci afin de mettre en œuvre une formule idéale avec la programmation FSE 2020-2027 pour pallier à la problématique des groupes incomplets. Une réflexion dans le cadre de ce groupe de travail pour asseoir une proposition d'organisation de la formation sera menée et nous soumettrons les conclusions au CA et à l'Ag.

Toujours en 2018, nous mettrons en œuvre les deux groupes du FIPI dans le cadre du projet "En route vers la formation" vu l'intérêt que cette formation a pour le public cible, et que nos collaborations avec des partenaires de la Maison de l'Emploi : Refresh, Emergence, Habitat & Rénovation et Maître Mot fonctionnent très bien. Nous avons élargi ces collaborations en travaillant avec Fobagra.

Nous mettrons toutes les énergies possibles pour développer notre nouveau partenariat avec le GAFFI.