

BRUXELLES  
FORMATION



former pour l'emploi



# Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2018

- AVRIL 2019 -

SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION

Dans le document, les évolutions positives (↗) ou négatives (↘) mentionnées sont statistiquement significatives par rapport aux résultats de l'année précédente (variations de **court terme**).

Les variations à la hausse sur le **long terme** (2009-2018) sont représentées par le symbole ↗ dans le rapport.

Dans les tableaux, lorsqu'une valeur est mentionnée :  
 en **rose**, c'est qu'elle est inférieure  
 en **bleu**, c'est qu'elle est supérieure  
 à la valeur globale et ce de façon significative.

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Satisfaction globale</b> .....	<b>3</b>
	Note de satisfaction globale Note de satisfaction globale : résultats par centre Evolution de la note de satisfaction globale	
<b>2</b>	<b>Sentiment d'être bien formé</b> .....	<b>4</b>
	Sentiment d'être bien formé Sentiment d'être bien formé par centre Evolution du sentiment d'être bien formé	
<b>3</b>	<b>Avant la formation</b> .....	<b>5</b>
	Délai d'attente avant l'entrée en formation Satisfaction liée à l'accueil et l'information	
<b>4</b>	<b>La formation</b> .....	<b>6</b>
	Satisfaction liée à la formation Evaluation en cours de formation Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation en cours de formation	
<b>5</b>	<b>Le centre de formation, l'accompagnement, la clarté du contrat</b> .....	<b>7</b>
	Satisfaction liée au centre de formation Satisfaction liée aux aides et accompagnement Clarté du contrat	
	<b>Éléments de cadrage 2018</b> .....	<b>8</b>
	<b>Lexique</b> .....	<b>8</b>

Étude réalisée par le Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation

Secrétariat de la Division Etudes et Développement de Bruxelles Formation :  
 02 371 74 13 -  
 v.rouvroy@bruxellesformation.brussels

www.bruxellesformation.brussels

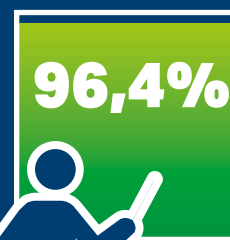
CHIFFRES-CLÉS 2018

SATISFACTION GLOBALE



8,26/10

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ



96,4%

SATISFACTION  
GLOBALE  
**8,26/10**



# 1 SATISFACTION GLOBALE

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

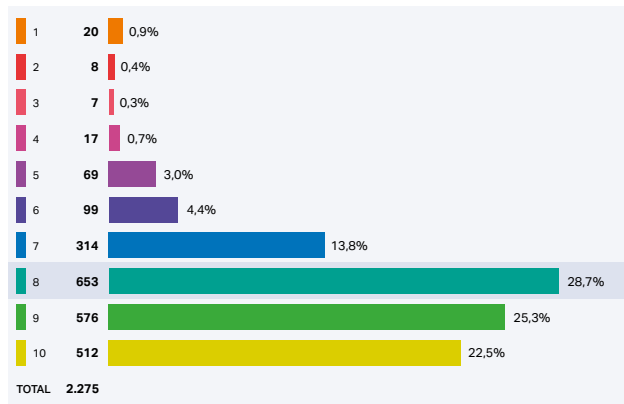
**8,26/10** ↗ ↗

Ce résultat représente une hausse par rapport à 2017 (8,09/10).

**Moyenne : 8,26** (rappel total 2017 : 8,09 ; 2016 : 8,22)

**Ecart-type : 1,56** (rappel total 2017 : 1,63 ; 2016 : 1,45)

**Médiane : 8** (rappel total 2017 : 8 ; 2016 : 8)

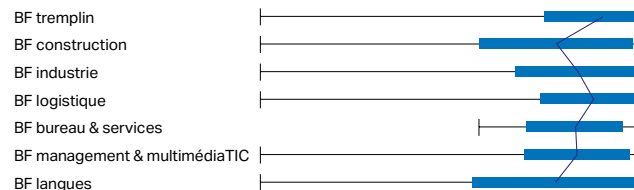


Comme chaque année, la réponse la plus citée est le 8/10. L'écart-type diminue par rapport à l'an dernier (1,56 en 2018 contre 1,63 en 2017), indiquant que les répondants sont «un peu plus d'accord» qu'en 2017 sur la note accordée.

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

L'amplitude des notes par centre se restreint par rapport à l'ensemble de l'année 2017, tout en se déplaçant vers le haut : la note la plus basse est de 7,80/10 (7,57 en 2017 – année complète) et la plus haute de 8,89/10 (8,83 en 2017 – année complète).

	Note globale					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF tremplin	8,89	1,35	1	10	9	391
BF construction	7,82	1,79	1	10	8	106
BF industrie	8,31	1,43	1	10	9	121
BF logistique	8,66	1,22	5	10	9	194
BF bureau & services	8,23	1,12	4	10	8	230
BF management & multimédiaTIC	8,30	1,25	1	10	8	571
BF langues	7,80	1,91	1	10	8	662
<b>Total</b>	<b>8,26</b>	<b>1,56</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2.275</b>

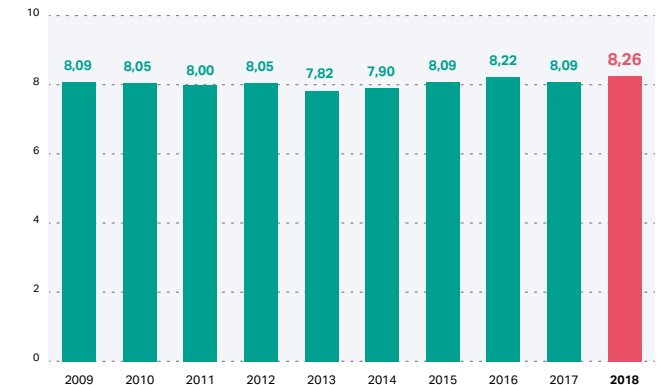


Rappel note satisfaction globale moyenne par centre en 2017 : BF tremplin : 8,83; BF construction : 7,65; BF industrie : 8,01; BF logistique : 8,34; BF bureau & services : 8,15; BF management & multimedia TIC : 8,13; BF langues : 7,57)

## EVOLUTION DE LA NOTE GLOBALE DE SATISFACTION 2009-2018

La note de satisfaction globale atteint **8,26/10** pour 2018, niveau record depuis 2009 (cf. graph ci-dessous), et poursuivant la tendance haussière engagée en 2014 (hormis la baisse de 2017).

Cette progression s'explique par une hausse généralisée des notes spécifiques à chacun des centres (cf. note de satisfaction globale par centre).



La satisfaction des usagers s'améliore... aussi sur le long terme !

Sur la période 2009-2018, on constate une tendance à la hausse des résultats de Bruxelles Formation dans leur globalité. En effet, lorsqu'on globalise les résultats des enquêtes menées dans les 7 centres de Bruxelles Formation, on constate que **30 indicateurs** ont connu une variation significative à la hausse (le double par rapport à la période 2009-2017, où l'on observait « seulement » 15 variations à la hausse et une variation à la baisse).

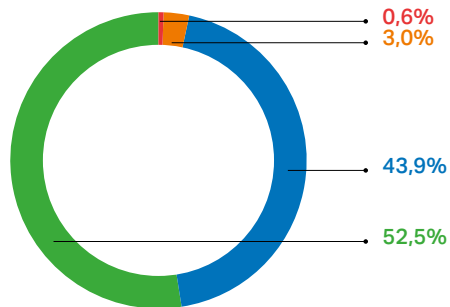
SENTIMENT  
D'ÊTRE BIEN  
FORMÉ

## 2 SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

### SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

**Oui tout à fait : 52,5%**  
**Plutôt oui : 43,9%**

En 2018, **96,4%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.

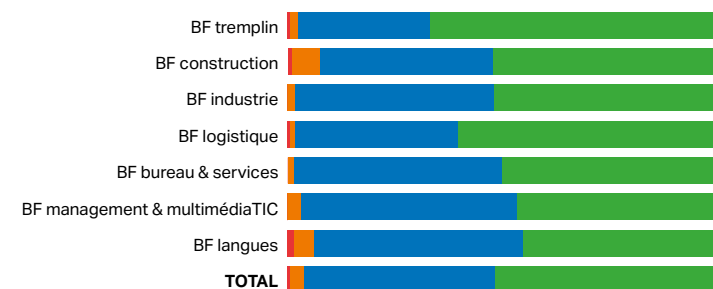


	Nombre
Non, pas du tout	14
Plutôt non	68
Plutôt oui	999
Oui, tout à fait	1.194
<b>Total</b>	<b>2.275</b>

Rappel total 2017 : 'Oui tout à fait' : 51,2% ; 'Plutôt oui' : 43,6%  
Rappel total 2016 : 'Oui tout à fait' : 51,0% ; 'Plutôt oui' : 44,8%

### SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ PAR CENTRE

	Non, pas du tout		Plutôt non		Plutôt oui		Oui, tout à fait		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
BF tremplin	2	0,50%	7	1,80%	119	30,40%	263	67,30%	391	100,0%
BF construction	1	0,90%	7	6,60%	42	39,60%	56	52,80%	106	100,0%
BF industrie	0	0,00%	2	1,70%	55	45,50%	64	52,90%	121	100,0%
BF logistique	1	0,50%	2	1,00%	73	37,60%	118	60,80%	194	100,0%
BF bureau & services	0	0,00%	3	1,30%	110	47,80%	117	50,90%	230	100,0%
BF management & multi-médiaTIC	0	0,00%	17	3,00%	283	49,60%	271	47,50%	571	100,0%
BF langues	10	1,50%	30	4,50%	317	47,90%	305	46,10%	662	100,0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>0,60%</b>	<b>68</b>	<b>3,00%</b>	<b>999</b>	<b>43,90%</b>	<b>1.194</b>	<b>52,50%</b>	<b>2.275</b>	

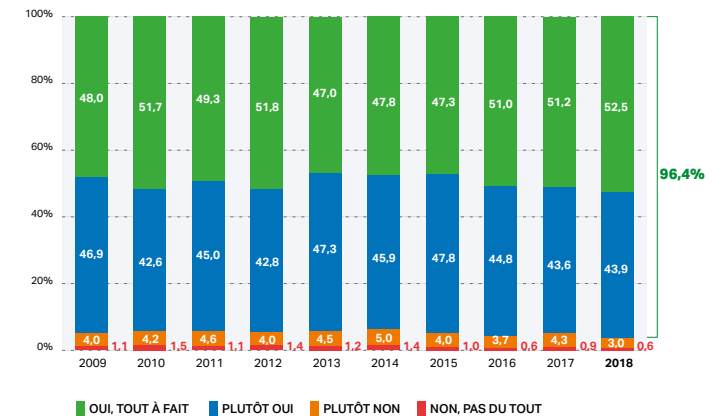


**Total des « oui » :** BF tremplin : 97,7% ; BF construction : 92,4% ; BF industrie : 98,4% ; BF logistique : 98,4% ; BF bureau & services : 98,7% ; BF management & multimedia TIC : 97,1% ; BF langues : 94,0% (↗) ; total : 96,4%.

### ÉVOLUTION DU SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Lorsque l'on demande aux stagiaires s'ils ont le sentiment d'avoir été bien formés, ils sont **96,4%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », soit la proportion la plus élevée depuis 2009. ↗

Avec **52,5%**, « Oui, tout à fait » est la réponse la plus citée, et la proportion la plus forte depuis 2009. C'est généralement le cas depuis 2010 où plus de 50% des répondants choisissaient cette modalité. Ce pourcentage progresse de 1,6 point par rapport à 2017.



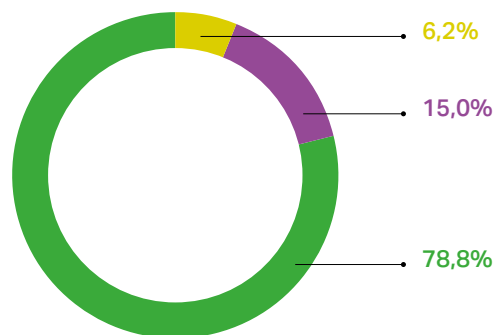
SATISFACTION  
LIÉE À L'ACCUEIL  
ET L'INFORMATION  
**4,32/5**



## 3 AVANT LA FORMATION

### DÉLAI D'ATTENTE AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

**SATISFAISANT À 78,8%** ↗ ↗



	Nombre
Pas d'avis	140
Trop long	342
Satisfaisant	1.793
<b>Total</b>	<b>2.275</b>

Rappel total 2017 : 'Satisfaisant' : 76,2% ; 2016 : 75,2%

### SATISFACTION LIÉE À L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

**4,32/5** ↗ ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Accueil et info avant formation chez BF carrefour	4,28	0,88	1.999
Accueil et info avant formation séance d'info	4,33	0,82	2.190
Accueil et info avant formation lors des tests de sélection	<b>4,25</b>	0,86	2.192
Accueil et info avant formation dans le centre	4,34	0,81	2.143
Accueil et info avant formation à l'entrée en formation	<b>4,41</b>	0,80	2.226
<b>Total</b>	<b>4,32</b>	<b>0,83</b>	

Rappel total 2017 pour ce groupe de questions : 4,29 ; 2016 : 4,32

SATISFACTION  
RELATIVE À LA  
FORMATION  
**4,31/5**



# 4 LA FORMATION

## SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

**4,31/5** ↗

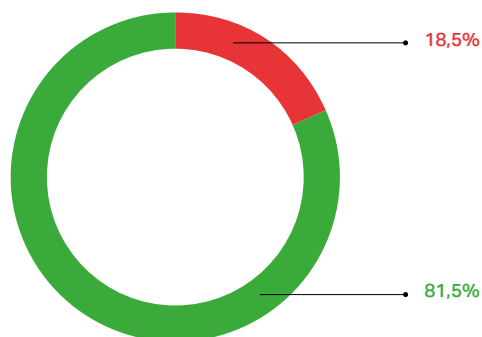
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Accueil tout au long de la formation de la part du personnel	4,39	0,79	2.275
Information tout au long de la formation ↗	4,30	0,80	2.275
Contenu	4,32	0,80	2.275
Horaires	4,29	0,89	2.275
Durée ↗	4,14	0,96	2.275
Disponibilité des formateurs	4,44	0,78	2.275
Méthodes utilisées ↗	4,28	0,84	2.275
Matériel mis à disposition ↗	4,31	0,89	2.275
Documents et supports ↗	4,29	0,85	2.275
<b>Total</b>	<b>4,31</b>	<b>0,85</b>	

Rappel total 2017 pour ce groupe de questions : 4,21 ; 2016 : 4,26

## EVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

**OUI : 81,5%** ↗

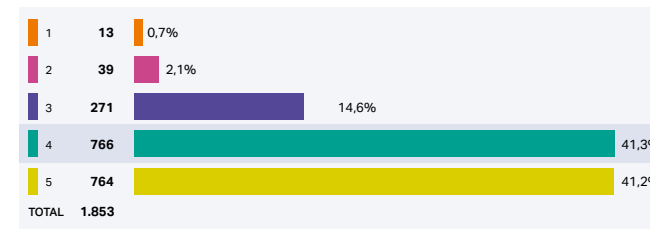


	Nombre
Non	422
Oui	1.853
<b>Total</b>	<b>2.275</b>

Rappel total 2017 : 'Oui' : 80,8% ; 2016 : 82,5%

## SATISFACTION LIÉE AUX MÉTHODES D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

**4,20/5** ↗



Rappel total 2017 : 4,06 ; 2016 : 4,11

SATISFACTION  
LIÉE AU CENTRE  
DE FORMATION  
**4,11/5**



## 5 LE CENTRE DE FORMATION, L'ACCOMPAGNEMENT, LA CLARTÉ DU CONTRAT

### SATISFACTION LIÉE AU CENTRE DE FORMATION

**4,11/5**

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Vie du centre en général	4,25	0,82	2.275
Bâtiment	4,14	0,92	2.275
Locaux de cours	4,19	0,90	2.275
Formalités administratives	4,31	0,78	2.275
Application du ROI	4,33	0,79	2.275
Facilité d'accès	4,37	0,85	2.275
Service repas boissons dans le centre	3,56	1,23	2.275
Service repas boisson aux alentours	3,73	1,15	2.275
<b>Total</b>	<b>4,11</b>	<b>0,98</b>	

ROI : règlement d'ordre intérieur

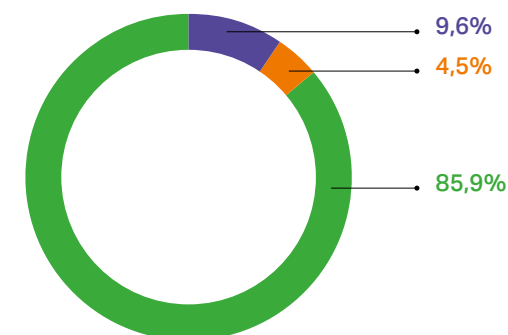
Rappel total 2017 pour ce groupe de questions : 4,06 ; 2016 : 4,11

### SATISFACTION LIÉE AUX AIDES ET ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement...	% ayant bénéficié		Note (sur 5)	
	2017	2018	2017	2018
à la recherche d'emploi	55,1	56,1	3,93	3,99
à la recherche de stage	32,2	30,4	4,02	4,09
en cas de difficultés personnelles	24,4	24,4	4,20	4,35

### CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : **85,9%**



	Nombre
Pas d'avis	218
Pas assez clair	102
Suffisamment clair	1.955
<b>Total</b>	<b>2.275</b>

Rappel total 2017 : 'Suffisamment clair' : 85,9% ; 2016 : 85,9%

## ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2018



Population visée :  
**2.892**



Répondants :  
**2.275**



Taux de réponse :  
**78,7%**

Rappel total 2017 :  
Population visée : 2.825 ;  
Répondants : 2.238 ;  
Taux de réponse : 79,2%

Centre	Population visée		Répondants avant pondération		Taux de réponse
	Effectifs	%	Effectifs	%	%
BF tremplin	459	15,9	391	17,2	85,2
BF construction	134	4,6	106	4,7	79,1
BF industrie	134	4,6	121	5,3	90,3
BF logistique	245	8,5	194	8,5	79,2
BF bureau & services	273	9,4	230	10,1	84,2
BF management & multimédiaTIC	753	26,0	571	25,1	75,8
BF langues	894	30,9	662	29,1	74,0
<b>Total</b>	<b>2.892</b>	<b>100,0</b>	<b>2.275</b>	<b>100,0</b>	<b>78,7</b>

La ventilation par centre des répondants est similaire à celle de la population visée.

Comparée à 2017, la population visée en 2018 s'accroît de 2,4% en passant de 2.825 à 2.892 personnes. Les variations sont différentes selon les centres, allant d'une nette diminution de la population visée chez BF construction (-10,1%) et BF logistique (-10,9%) à de fortes hausses chez BF bureau & services (+42,9%) ou BF langues (+13,9%).

Le nombre de répondants est également en légère augmentation : de 2.238 en 2017 à 2.275 en 2018, soit une hausse de 1,7%.

Le taux de réponse global enregistre une très légère baisse. Il atteint 78,7% (contre 79,2% en 2017). A l'exception du taux de réponse de BF logistique qui progresse de près de 20 points par rapport à 2017, les autres taux de réponse par centre restent relativement stables.

## LEXIQUE

**Médiane** : la médiane partage la distribution des résultats en deux ; on trouve autant de répondants en dessous qu'au-dessus de cette valeur.

**Ecart type** : L'écart-type sert à mesurer la dispersion, ou l'étalement, d'un ensemble de valeurs autour de leur moyenne. Plus l'écart-type est faible, plus les réponses de la population sont homogènes.