BRUXELLES FORMATION

former pour l'emploi

SATISFACTION DES STAGIAIRES DE BRUXELLES FORMATION

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2017

– SEPTEMBRE 2018 –

SERVICE
ÉTUDES ET STATISTIQUES
DE BRUXELLES FORMATION

Dans le document, les évolutions positives (↗) ou négatives (↘) mentionnées sont statistiquement significatives.

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

1 **Satisfaction globale** 3
Note globale de satisfaction
Evolution de la note globale de satisfaction
Note globale de satisfaction : résultats par centre

2 **Sentiment d'être bien formé** 4
Sentiment d'être bien formé
Sentiment d'être bien formé par centre
Evolution du sentiment d'être bien formé

3 **Avant la formation** 5
Délai d'attente avant l'entrée en formation
Satisfaction liée à l'accueil et l'information

4 **La formation** 6
Satisfaction liée à la formation
Evaluation en cours de formation
Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation en cours de formation

5 **Le centre de formation, l'accompagnement, la clarté du contrat** 7
Satisfaction liée au centre de formation
Satisfaction liée aux aides et accompagnement
Clarté du contrat

Eléments de cadrage 2017 8
Lexique 8

CHIFFRES-CLÉS 2017

SATISFACTION GLOBALE

8,09/10

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

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

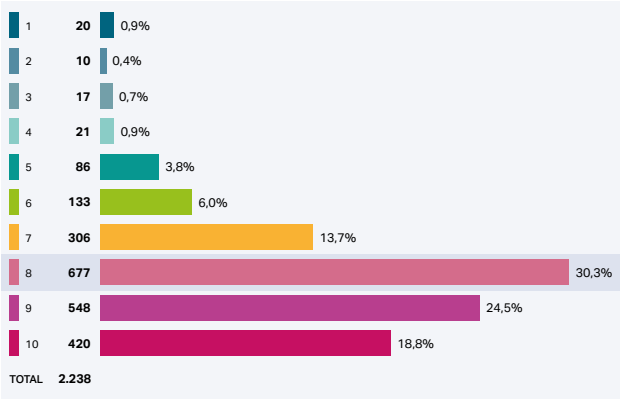
SATISFACTION GLOBALE
8,09/10

1 SATISFACTION GLOBALE

NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

8,09/10

Ce résultat représente une baisse par rapport à l'ensemble de l'année 2016 (8,22/10). Cette variation n'est toutefois pas significative.
Moyenne : 8,09 (total 2016 : 8,22 ; 2015 : 8,09)
Ecart-type : 1,63 (total 2016 : 1,45 ; 2015 : 1,51)
Médiane : 8 (total 2016 : 8 ; 2015 : 8)



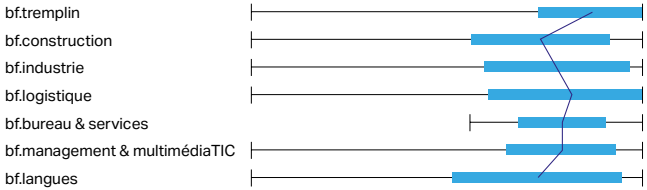
Comme chaque année, la réponse la plus citée est le 8/10 (par près d'un tiers des répondants). L'écart type s'accroît (1,63 en 2017 contre 1,45 en 2016), indiquant que les répondants sont un peu « moins d'accord » qu'en 2016 sur la note accordée.

NOTE GLOBALE DE SATISFACTION PAR CENTRE

[données non-pondérées]

L'amplitude des notes par centre augmente par rapport à 2016 et a tendance à se déplacer vers le haut : la note la plus basse est de 7,57/10 (7,59 en 2016) et la plus haute de 8,83/10 (8,63 en 2016).

	Note globale					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
bf.tremplin	8,83	1,23	1	10	9	411
bf.construction	7,65	1,59	1	10	8	124
bf.industrie	8,01	1,67	1	10	8	137
bf.logistique	8,34	1,9	1	10	9	163
bf.bureau & services	8,15	1,01	6	10	8	159
bf.management & multimédiaTIC	8,13	1,26	1	10	8	617
bf.langues	7,57	1,96	1	10	8	627
Total	**8,09**	**1,62**	**1**	**10**	**8**	**2.238**

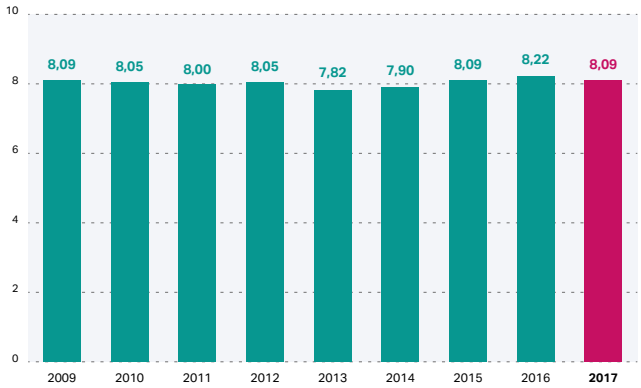


Rappel note globale moyenne par centre en 2016 : bf.tremplin : 8,63 ; bf.construction : 7,83 ; bf.industrie : 8,11 ; bf.logistique : 8,61 ; bf.bureau & services : 8,30 ; bf.management & multimédiaTIC : 8,21 ; bf.langues : 7,59

EVOLUTION DE LA NOTE GLOBALE DE SATISFACTION 2009-2017

La note globale de satisfaction atteint **8,09/10** pour l'année 2017, et retrouve son niveau de 2015 après un plus haut en 2016.

Cette diminution s'explique par une baisse quasi-généralisée des notes spécifiques à chacun des centres, à une exception. En effet, seul bf.tremplin voit sa note augmenter par rapport aux résultats de l'année complète 2016. Aucune de ces variations n'est toutefois significative.



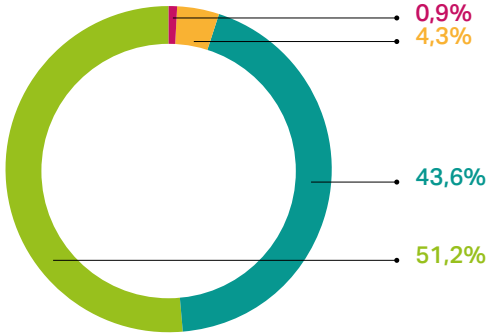
SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

2 SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Oui tout à fait : 51,2%
Plutôt oui : 43,6%

En 2017, **94,8%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



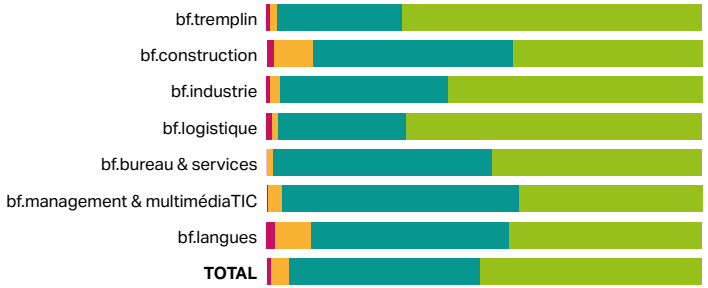
	Nombre
Non, pas du tout	21
Plutôt non	95
Plutôt oui	976
Oui, tout à fait	1.146
Total	**2.238**

Rappel total 2016 : 'Oui tout à fait' : 51,0% ; 'Plutôt oui' : 44,8%
Rappel total 2015 : 'Oui tout à fait' : 47,3% ; 'Plutôt oui' : 47,8%

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ PAR CENTRE

[données non-pondérées]

	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	3	0,7%	7	1,7%	117	28,5%	284	69,1%	411	100,0%
bf.construction	2	1,6%	11	8,9%	57	46,0%	54	43,5%	124	100,0%
bf.industrie	1	0,7%	3	2,2%	53	38,7%	80	58,4%	137	100,0%
bf.logistique	2	1,2%	2	1,2%	48	29,4%	111	68,1%	163	100,0%
bf.bureau & services	0	0,0%	2	1,3%	80	50,3%	77	48,4%	159	100,0%
bf.management & multimédiaTIC	1	0,2%	20	3,2%	336	54,5%	260	42,1%	617	100,0%
bf.langues	12	1,9%	51	8,1%	286	45,6%	278	44,3%	627	100,0%
Total	**21**	**0,9%**	**96**	**4,3%**	**977**	**43,7%**	**1.144**	**51,1%**	**2.238**	

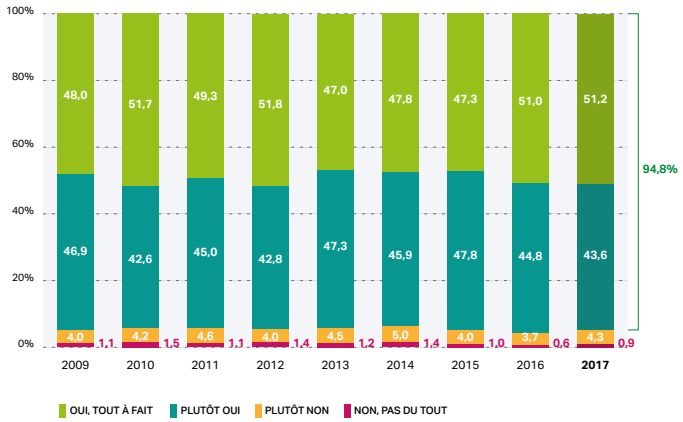


Total des « OUI (« Oui, tout à fait » et « Plutôt oui ») : bf.tremplin : 97,6% ; bf.construction : 89,5% ; bf.industrie : 97,1% ; bf.logistique 97,5% ; bf.bureau & services : 98,7% ; bf.management & multimédia-TIC : 96,6% ; bf.langues : 90,0% ; total BF : 94,8%

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 **94,8%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », soit un léger retrait d'un point par rapport à 2016.

Avec **51,2%**, « Oui, tout à fait » est la réponse la plus citée. Depuis 2009, c'est généralement le cas, notamment en 2010, 2012 et 2016 où plus de 50% des répondants choisissaient cette appréciation. Ce pourcentage progresse de 0,2 point par rapport à 2016.

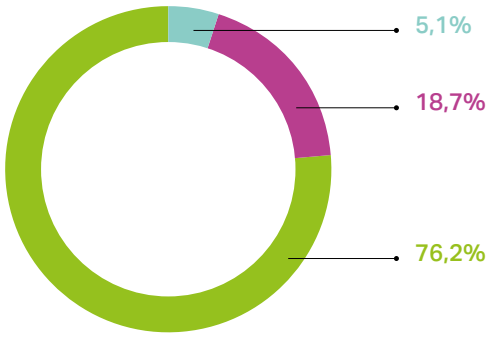


SATISFACTION
LIÉE À L'ACCUEIL
ET L'INFORMATION
4,29/5

3 AVANT LA FORMATION

DÉLAI D'ATTENTE AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

SATISFAISANT À 76,2%



	Nombre
Pas d'avis	113
Trop long	419
Satisfaisant	1.706
Total	**2.238**

Rappel total 2016 : 'Satisfaisant' : 75,2% ; 2015 : 72,9%

SATISFACTION LIÉE À L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

4,29/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Accueil et info avant formation chez bf.carrefour	4,26	0,88	1.988
Accueil et info avant formation séance d'info	4,27	0,85	2.157
Accueil et info avant formation lors des tests de sélection	4,22	0,87	2.161
Accueil et info avant formation dans le centre	4,31	0,84	2.136
Accueil et info avant formation à l'entrée en formation	4,41	0,81	2.201
Total	**4,29**	**0,85**	

Rappel total 2016 pour ce groupe de questions : 4,32 ; 2015 : 4,25

SATISFACTION RELATIVE À LA FORMATION
4,21/5

4 LA FORMATION

SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

4,21/5

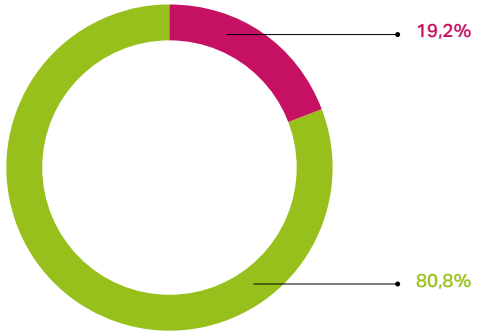
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Formation : Accueil tout au long de la formation de la part du personnel	4,33	0,85	2.238
Formation : information tout au long de la formation	4,19	0,88	2.238
Formation : contenu	4,26	0,85	2.238
Formation : horaires	4,23	0,9	2.238
Formation : durée	4,01	1,03	2.238
Formation : disponibilité des formateurs	4,37	0,84	2.238
Formation : méthodes de formation	4,16	0,91	2.238
Formation : matériel	4,21	0,94	2.238
Formation : supports	4,16	0,96	2.238
Total	**4,21**	**0,91**	

Rappel total 2016 pour ce groupe de questions : 4,26 ; 2015 : 4,21

EVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

OUI : 80,8%

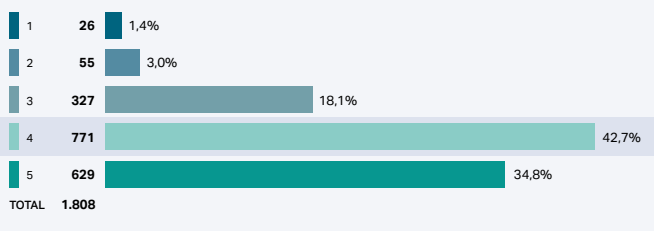


	Nombre
Non	430
Oui	1.808
Total	**2.238**

Rappel total 2016 : 'Oui' : 82,5% ; 2015 : 78,5%

SATISFACTION LIÉE AUX MÉTHODES D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

4,06/5



Rappel total 2016 : 4,11 ; 2015 : 4,09

SATISFACTION LIÉE AU CENTRE DE FORMATION **4,06/5**

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

SATISFACTION LIÉE AU CENTRE DE FORMATION

4,06/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Centre : vie du centre	4,19	0,84	2.238
Centre : bâtiment	**4,11**	0,95	2.238
Centre : locaux de cours	4,09	0,96	2.238
Centre : formalités administratives	**4,26**	0,83	2.238
Centre : application du ROI	**4,26**	0,85	2.238
Centre : facilité d'accès	**4,32**	0,86	2.238
Centre : service repas boissons dans le centre	**3,50**	1,24	2.238
Centre : service repas boisson aux alentours	**3,71**	1,17	2.238
Total	**4,06**	**1,01**	

ROI : règlement d'ordre intérieur

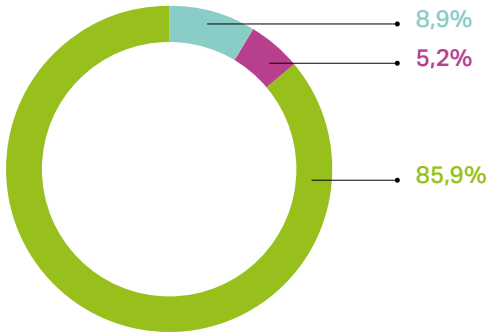
Rappel total 2016 pour ce groupe de questions : 4,11 ; 2015 : 4,02

SATISFACTION LIÉE AUX AIDES ET ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement…	% ayant bénéficié		Note (sur 5)	
	2016	2017	2016	2017
à la recherche d'emploi	58,9	**55,1**	3,94	**3,93**
à la recherche de stage	31,4	**32,2**	4,03	**4,02**
en cas de difficultés personnelles	23,0	**24,4**	4,26	**4,20**

CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : 85,9%



	Nombre
Pas d'avis	198
Pas assez clair	117
Suffisamment clair	1.923
Total	**2.238**

Rappel total 2016 : 'Suffisamment clair' : 85,9% ; 2015 : 85,4%

ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2017

Population visée :
2.825

Répondants :
2.238

Taux de réponse :
79,2%

Rappel total 2016 :
Population visée : 2.510 ;
Répondants : 1.884 ;
Taux de réponse : 75,1%

Centre	Population visée		Répondants avant pondération		Taux de réponse	Répondants après pondération	
	Effectifs	%	Effectifs	%	%	Effectifs	%
bf.tremplin	482	17,1	411	18,4	85,3	382	17,1
bf.construction	149	5,3	124	5,5	83,2	118	5,3
bf.industrie	141	5,0	137	6,1	97,2	112	5,0
bf.logistique	275	9,7	163	7,3	59,3	218	9,7
bf.bureau & services	191	6,8	159	7,1	83,2	151	6,7
bf.management & multimédiaTIC	802	28,4	617	27,6	76,9	635	28,4
bf.langues	785	27,8	627	28,0	79,9	622	27,8
Total	**2.825**	**100,0**	**2.238**	**100,0**	**79,2**	**2.238**	**100,0**

La ventilation des répondants par centre était trop éloignée de la ventilation de la population visée par centre. Le poids des centres a donc dû être rééquilibré (essentiellement : diminution du poids de bf.tremplin et bf.industrie qui étaient surreprésentés et augmentation du poids de bf.logistique qui était sous représenté.)

Pour les résultats globaux ce sont les effectifs **pondérés** qui sont utilisés. Pour les résultats par centre, ce sont les effectifs **non pondérés** qui sont utilisés.

La population visée a augmenté de 12,5% entre 2016 et 2017. Cette variation est très différente selon le centre : la population visée a diminué de 30,0% à bf.logistique alors qu'elle a presque doublé à bf.langues (+84,7%). Le nombre de répondants a également augmenté, de 18,8% (soit plus que la population visée, ce qui explique la hausse du taux de réponse). Cette variation va de -16,0% à bf.logistique à +114,0% à bf.langues. Concernant le taux de réponse, le problème de bf.logistique reste toujours celui des stagiaires de la formation « Chauffeur taxi », qui remplissent l'enquête à domicile et dont le taux de réponse est beaucoup plus faible que pour tous les autres produits.

A noter : aucun des résultats mentionnés dans ce document n'a varié de façon significative entre 2016 et 2017.

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 la population est homogène.

BRUXELLES FORMATION
former pour l'emploi

Editrice responsable : Olivia P'TITO, Rue de Stalle 67, 1180 Uccle

Graphisme : polygraph.be