

bruxelles formation

www.bruxellesformation.be

Satisfaction des stagiaires de BRUXELLES FORMATION

Résultats 2014

Cahier méthodologique, tableau récapitulatif 2009-2014 et
Matrices importance/performance

Mai 2015

Service Études et Statistiques – Service Usagers

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

Table des matières

I. Méthodologie et éléments de cadrage	5
A. Le questionnaire	5
B. Population visée, nombre de répondants, taux de réponse	6
C. Représentativité de l'échantillon par centre	6
D. Les mémos de rapport d'enquête	7
1. Les motifs de non-réponse	7
2. Les délais de réception des mémos	8
3. Les mémos formateurs	8
4. Nombre d'enquêtes par mois	8
E. Les documents produits	8
II. Tableau récapitulatif 2009-2014	9
III. Analyse complémentaire au tableau de bord annuel : la matrice importance/performance..	13
A. La matrice importance/performance - généralités	13
B. La matrice importance/performance de 2014	15
1. La matrice de BRUXELLES FORMATION	15
2. La matrice importance/performance de bf.tremplin	18
3. La matrice importance/performance de bf.construction	19
4. La matrice importance/performance de bf.industrie	20
5. La matrice importance/performance de bf.logistique	21
6. La matrice importance/performance de bf.bureau & services	22
7. La matrice importance/performance de bf.management & multimédiaTIC	23
8. La matrice importance/performance de bf.langues	24
9. Conclusion générale sur les matrices importance/performance	25
IV. Annexe	27
A. Effectifs par centre et par formation	27
1. bf.tremplin	27
2. bf.construction	27
3. bf.industrie	28
4. bf.logistique	28
5. bf.bureau & services	28
6. bf.management & multimédiaTIC	29
7. bf.langues	30
B. Le questionnaire	31

I. Méthodologie et éléments de cadrage

A. Le questionnaire

Pour rappel, le questionnaire (voir annexe) comporte 38 questions se répartissant ainsi :

- 1 question fermée échelle portant sur la satisfaction générale du stagiaire ;
- Une partie « Avant la formation » comprenant 6 questions ;
- Une partie « Au cours de la formation » comprenant 13 questions dont 2 ouvertes non obligatoires (commentaires) ;
- Une partie « Le centre de formation » comprenant 8 questions dont 1 ouverte non obligatoire (commentaire) ;
- Une partie « Plus généralement » comprenant 10 questions dont 2 ouvertes non obligatoires (commentaires).

Certaines de ces questions ne sont posées au stagiaire que s'il est dans un cas bien précis (questions filtres). Toutes les questions fermées demandent une réponse obligatoire. Les questions ouvertes, laissant la possibilité au répondant de laisser un commentaire, ne demandent pas de réponse obligatoire.

Il n'y a pas de possibilité de non-réponses partielles : tous les questionnaires récupérés via la base de données ont été remplis complètement par les stagiaires.

Le questionnaire a été mis à la disposition des stagiaires arrivant en fin de formation dans leur centre via un accès Internet. Les réponses sont donc exclusivement collectées en ligne. Le fait que seuls les stagiaires qui arrivent en fin de formation remplissent ce questionnaire peut être considéré comme un biais¹ : les stagiaires qui ont interrompu leur formation ne peuvent pour le moment pas s'exprimer.

A ce sujet, une phase d'expérimentation a démarré en juillet 2014 auprès des centres selon les modalités suivantes : à sa sortie de formation, en même temps qu'il reçoit les documents de sortie, le stagiaire est invité à remplir l'enquête satisfaction par Internet et en dehors du centre. Il reçoit, à cet effet, son code d'accès personnel à l'enquête. Le bilan de cette opération commencée en juillet 2014 et se clôturant fin décembre 2014 est négatif. En effet, à ce jour, seul 1 stagiaire a rempli l'enquête. Toujours conscient de l'importance de recueillir les opinions des stagiaires qui, pour diverses raisons, interrompent leur formation à BRUXELLES FORMATION, de nouvelles modalités seront testées en 2015.

¹ Biais aussi bien dans un sens (on ne recueille pas l'avis des stagiaires qui ont quitté la formation pour cause d'insatisfaction par exemple) comme dans l'autre (on ne retient pas l'avis des stagiaires qui ont quitté la formation pour un emploi et qui pourraient donc en être très satisfaits).

Pour conclure, le questionnaire a pour objectif de soulever et de mettre en évidence les problèmes existants, laissant par la suite la possibilité de mettre en place d'autres dispositifs permettant de mieux comprendre ce qui se passe et de résoudre ces problèmes.

B. Population visée, nombre de répondants, taux de réponse

La population visée est identifiée par les centres comme celle devant répondre à l'enquête, donc pour les produits sélectionnés par la Direction du centre et uniquement pour les stagiaires chercheurs d'emploi qui achèvent leur formation. Elle est mentionnée dans les mémos administratifs que remplissent les agents-relais.

Au cours de l'année 2014, 2236 stagiaires étaient visés par l'enquête. 1728 ont répondu au questionnaire de satisfaction, soit un taux de réponse de 77,3%. Ce taux est plus faible que les années précédentes. En effet, en 2014, les stagiaires de la formation « Chauffeur Taxi » (bf.logistique) étaient invités à répondre à l'enquête en dehors du centre. Le taux de réponse pour ce produit est très faible (22,1%) et fait chuter le taux de réponse de bf.logistique (47,5%) et diminuer celui de l'ensemble de BRUXELLES FORMATION. Il a donc été décidé de sortir les enquêtes « Chauffeur Taxi » des résultats globaux de 2014 et de les traiter à part. La population visée est donc ramenée à 2091 personnes, 1696 ont répondu, le taux de réponse est donc de 81,1%, semblable aux autres années, et celui de bf.logistique remonte à 86,3%.

Centre	Population visée	Nombre de répondants	Taux de réponse
bf.tremplin	463	370	79,9
bf.construction	186	156	83,9
bf.industrie	59	49	83,1
bf.logistique	95	82	86,3
bf.bureau & services	152	131	86,2
bf.management & multimédiaTIC	707	601	85,0
bf.langues	429	307	71,6
Total	2091	1696	81,1

C. Représentativité de l'échantillon par centre

Le test de représentativité effectué sur l'échantillon de 2014 montre que la ventilation par centre au sein des répondants ne diffère pas de la ventilation par centre au sein de la population visée. Il n'a donc pas été nécessaire, comme pour 2013 et 2010, de pondérer les données pour corriger le poids des centres.

Centre	Population visée	%	Echantillon	%
bf.tremplin	463	22,1	370	21,8
bf.construction	186	8,9	156	9,2
bf.industrie	59	2,8	49	2,9
bf.logistique	95	4,5	82	4,8
bf.bureau & services	152	7,3	131	7,7
bf.management & multimédiaTIC	707	33,8	601	35,4
bf.langues	429	20,5	307	18,1
Total	2091	100	1696	100

D. Les mémos de rapport d'enquête

Ces mémos reprennent entre autres les informations suivantes : date de l'enquête, date de réception du mémo, identification du produit, nombre de stagiaires visés, non-répondants et répondants, ainsi que les motifs de non réponse. Voici une brève synthèse des informations reçues entre 2009 et 2014² :

1. Les motifs de non-réponse

En 2014, on compte 395 non-répondants. Voici les motifs de non réponses relevés depuis 2009 :

Motifs de non-réponse (en %)	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Absences stagiaires	39,2	42,9	44,3	56,7	42,6	48,4
FPI-E/Stage	1,9	4,4	1,2	1,7	0,2	1,0
Pas d'accès au questionnaire ³	26,9	33,9	25,7	20,1	12,9	5,3
Refus stagiaire	7,8	13,4	11,9	17,4	21,9	31,4
Pas d'enquête ⁴	7,0	4,1	16,5	0,6	16,3	4,8
Non précisé	17,2	1,4	0,5	3,6	6,1	9,1

L'année 2014 est particulière car c'est l'année où le nouveau dispositif d'édition des lettres d'accès à remettre aux stagiaires a été mis en place. Celui-ci a facilité l'édition du courrier destiné aux stagiaires, lui mentionnant ses clefs d'accès au questionnaire. Le motif « Pas d'accès au questionnaire », qui représentait 1/3 des non-réponses en 2010, et se situait au-dessus de 10% jusque 2013, descend nettement en 2014 pour atteindre 5,3%. Mécaniquement, les autres motifs augmentent donc en pourcentages, la plus forte variation étant celle du motif « Refus du stagiaire » (hausse continue depuis le début des enquêtes).

Parallèlement à ce changement, le questionnaire lui-même a été revu dans sa forme (voir annexe), ainsi que le dispositif de gestion des enquêtes, de collecte et de récupération des données.

² Pour plus de détails, voir le document « Déroulement des enquêtes de satisfaction – Relevé mensuel – Décembre 2014 » du 13 février 2015

³ Problèmes de connexion au questionnaire (problème de mot de passe) ou d'accès au site (problème réseau)

⁴ Le centre n'a pas organisé l'enquête (absence ou problème d'organisation)

2. Les délais de réception des mémos

Le délai moyen de réception du mémo de réalisation de l'enquête a diminué régulièrement de 2009 à 2011 (9 jours en 2009, 7 en 2010, 5 en 2011). Pour 2012 à 2014 on est sur une moyenne de 5 à 6 jours. 61,0% des mémos sont transmis le jour même ou le lendemain de l'enquête. 78,4% sont transmis dans la semaine. 5,9% sont transmis plus d'un mois après l'enquête.

3. Les mémos formateurs

Quatre mémos formateurs ont été reçus en 2014, tous de chez bf.industrie. Il sera tenu compte du contenu de ces mémos lors de l'analyse des résultats.

4. Nombre d'enquêtes par mois

141 enquêtes sont réalisées en moyenne par mois, tous centres confondus. Cela va de 5 enquêtes par mois chez bf.industrie à 50 enquêtes par mois chez bf.management & multimédiaTIC.

E. Les documents produits

Outre le rapport annuel, tel que prévu dans la procédure PRO-15-060-vA "Mesure la satisfaction à chaud des usagers", deux autres documents sont produits :

- la présente annexe : elle permet une présentation de quelques résultats plus détaillés qui nous paraissent importants, ainsi qu'un cadrage visant à faciliter la lecture des résultats présentés dans le rapport annuel ;
- les rapports par centre :
 - un tableau de bord ;
 - des documents de présentation détaillés sur l'analyse statistique et les commentaires des stagiaires. Ces rapports présentent en détail les résultats de chaque centre et servent à préparer le plan d'amélioration du centre prévu par la procédure PRO-15-080-vA « Réalisation et suivi du plan d'amélioration satisfaction usagers ». Ils sont présentés dans chaque centre.

II. Tableau récapitulatif 2009-2014

Le tableau des pages suivantes reprend les principaux résultats globaux de 2009 à 2014.

Les variations mentionnées ici sont celles qui sont statistiquement significatives. Lorsque la flèche (↗ ou ↘) est présente dans une colonne mentionnant une année, cela signifie que l'on observe cette variation **par rapport à l'année précédente**. Lorsque la flèche se situe dans la colonne « Variation 2009-2014 », cela signifie que la variation est observable **entre les résultats de l'année 2009 et ceux de 2014**. L'intérêt de cette dernière colonne est de mettre en évidence des variations non significatives d'une année à l'autre, mais qui le deviennent en se répétant plusieurs années (ex. la note globale de bf.bureau & services et de bf.langues).

Attention : ce caractère significatif est lié à plusieurs paramètres dont

- le résultat observé ;
- l'écart-type ;
- les effectifs.

Une variation de résultat peut donc être significative pour un item, tandis qu'une variation d'une même ampleur peut ne pas l'être pour un autre item.

Remarque: lors de l'analyse des résultats de 2009, la note globale mentionnée pour le service repas et boisson était de 2,61/5. Cette note résultait d'une erreur d'attribution de barème. Elle était en fait de 3,61. C'est donc bien la note reprise dans le tableau récapitulatif suivant qui est exacte.

Indicateur	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Variation entre les résultats de 2009 et ceux de 2014
Population visée	1650	1465	1818	1985	2072	2091	
Répondants	1278	1101 ⁵	1405	1622	1661 ⁶	1696	
Taux de réponse	77,5%	75,2%	77,3%	81,7%	80,2%	81,1%	
Note globale (sur 10)	8,09	8,05	8,00	8,05	7,82 ↓	7,90	↓
bf.tremplin	8,47	8,15	8,38	8,30	8,45	8,55	
bf.construction	7,70	7,13	7,67	7,52	7,09	7,58	
bf.industrie	7,22	6,86	6,94	7,40	7,05	7,10	
bf.logistique	8,27	8,29	8,40	8,45	8,19	8,28	
bf.bureau & services	8,46	8,32	8,16	8,43	8,11	7,77	↓
bf.management & multimédiaTIC	8,02	8,16	8,13	8,28	8,12	8,06	
bf.langues	7,79	-	7,18	7,08	7,07	7,08	↓
Délai d'attente avant l'entrée en formation satisfaisant	67,1%	73,0%	71,1%	71,0%	67,7%	71,0%	
L'accueil et l'information reçus avant la formation (sur 5)	4,24	4,35 ↗	4,29	4,32	4,23 ↓	4,22	
À bf.carrefour	4,15	4,31 ↗	4,24	4,28	4,15 ↓	4,11	
Lors de la séance d'information	4,24	4,34	4,31	4,34	4,22 ↓	4,23	
Lors des tests de sélection	4,12	4,22	4,19	4,27	4,18	4,18	
Dans votre centre de formation	4,28	4,38	4,32	4,30	4,24	4,21	
Lors de l'accueil à l'entrée en formation	4,38	4,49 ↗	4,39 ↓	4,42	4,34	4,35	

⁵ Soit 1098 répondants après correction de la pondération des centres.

⁶ Soit 1657 répondants après correction de la pondération des centres.

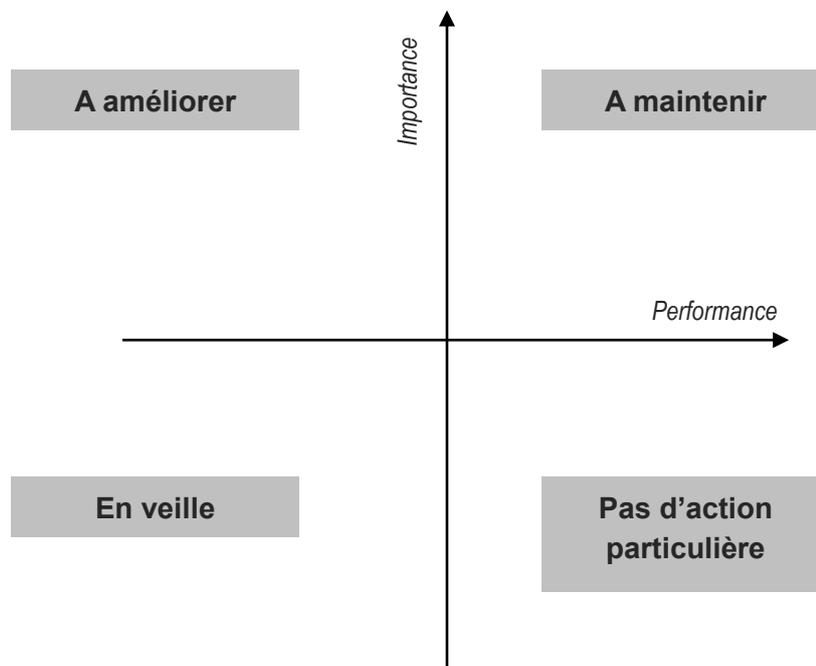
Indicateur	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Variation entre les résultats de 2009 et ceux de 2014
La formation (sur 5)	4,18	4,26	4,22	4,24	4,13 ↓	4,14	
L'accueil reçu en formation	4,35	4,45 ↗	4,39	4,34	4,27	4,28	
L'information reçue en formation	4,17	4,24	4,23	4,24	4,14	4,14	
Le contenu de la formation	4,24	4,28	4,24	4,29	4,15 ↓	4,16	
Les horaires de la formation	4,23	4,32	4,29	4,28	4,18	4,17	
La durée de la formation	3,90	3,94	3,93	3,97	3,93	3,88	
La disponibilité des formateurs	4,32	4,37	4,35	4,39	4,26 ↓	4,32	
Les méthodes utilisées	4,11	4,21	4,13	4,20	4,06 ↓	4,09	
Le matériel mis à disposition	4,21	4,30	4,23	4,21	4,08 ↓	4,14	
Les documents et supports	4,14	4,20	4,16	4,20	4,08 ↓	4,11	
Proportion de stagiaires évalués en cours de formation	72,1%	70,3%	73,7%	76,9%	74,8%	80,4% ↗	↗
Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation (sur 5)	4,13	4,15	4,08	4,13	3,98 ↓	3,99	↓
Le centre de formation (sur 5)	3,88	4,19 ↗	4,18	4,17	4,08 ↓	4,05	↗
La vie du centre en général	4,04	4,18 ↗	4,20	4,18	4,09	4,05	
Le bâtiment	3,88	4,12 ↗	4,13	4,17	4,08	4,04	↗
Les locaux de cours	4,03	4,24 ↗	4,25	4,24	4,15	4,04	
Les formalités administratives	4,19	4,33 ↗	4,33	4,31	4,21	4,18	
L'application du ROI (règlement d'ordre intérieur)	4,16	4,34 ↗	4,31	4,30	4,20 ↓	4,20	
La facilité d'accès au centre	4,13	4,27 ↗	4,25	4,30	4,23	4,27	↗
Le service repas et boisson	3,61	3,77	3,75	3,62	3,54	3,55	
Proportion de stagiaires ayant reçu une information sur la recherche d'emploi	44,7%	51,7%	42,4% ↓	56,6% ↗	49,5% ↓	52,6%	↗
Satisfaction (sur 5)	4,01	4,09	4,01	4,12	3,97	3,76 ↓	↓
Proportion de stagiaires ayant reçu une aide à la recherche de stage	24,4%	33,0% ↗	21,4% ↓	31,1% ↗	28,8%	28,2%	
Satisfaction (sur 5)	4,03	4,17	4,06	4,11	3,95	3,86	
Proportion de stagiaires ayant reçu une aide en cas de difficultés personnelles	18,4%	22,9%	18,4%	21,0%	18,6%	22,6%	
Satisfaction (sur 5)	4,31	4,35	4,34	4,40	4,19	4,16	

Indicateur	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Variation entre les résultats de 2009 et ceux de 2014
Clarté du contrat : Assez clair	85,6%	84,3%	85,8%	87,0%	88,6%	87,3%	
Sentiment d'être bien formé : total des « oui »	94,9%	94,4%	94,2%	94,6%	94,3%	93,6%	
bf.tremplin	97,2%	94,6%	97,9%	99,1%	97,8%	97,8%	
bf.construction	94,6%	86,7%	91,7%	93,9%	96,1%	89,7%	
bf.industrie	86,7%	66,7%	90,1%	85,9%	84,0%	91,8%	
bf.logistique	98,3%	95,1%	100%	98,6%	100%	100%	
bf.bureau & services	98,6%	97,4%	99,2%	100%	93,0%	97,7%	▼
bf.management & multimédiaTIC	94,9%	96,9%	95,4%	95,9%	95,7%	94,8%	
bf.langues	91,3%	-	79,7%	81,2%	90,1%	85,0%	↗
Dont « oui tout à fait »	48,0%	51,7%	49,3%	51,8%	47,0%	47,8%	
bf.tremplin	55,3%	58,2%	57,4%	59,6%	53,9%	66,2%	
bf.construction	56,8%	45,7%	50,0%	58,8%	35,3%	49,4%	
bf.industrie	38,1%	19,0%	34,6%	45,9%	40,7%	49,0%	
bf.logistique	72,3%	75,7%	77,4%	69,1%	65,2%	69,5%	
bf.bureau & services	71,4%	51,3%	60,5%	59,2%	50,0%	46,6%	
bf.management & multimédiaTIC	36,0%	42,1%	44,7%	46,5%	43,1%	36,9%	
bf.langues	40,0%	-	22,5%	32,7%	45,1%	40,4%	

III. Analyse complémentaire au tableau de bord annuel : la matrice importance/performance

A. La matrice importance/performance - généralités

Dans ce chapitre, nous étudions de façon croisée la réponse obtenue à la note globale et sa corrélation avec les différents éléments ayant fait l'objet d'une cotation de la part des stagiaires. Cette analyse porte le nom d'analyse importance/performance. Elle met en relation, pour chaque critère, l'importance de celui-ci pour le répondant (importance calculée dans notre cas grâce au coefficient de corrélation de ce critère avec la note globale) et la performance de ce critère (mesurée tout simplement par la note moyenne obtenue pour celui-ci). Les différents items ainsi évalués se positionnent sur un graphique (la « matrice ») comme illustré dans la figure ci-dessous.



Cette analyse permet de mettre en évidence :

- Les points forts de BRUXELLES FORMATION : il s'agit des critères figurant dans la zone « A maintenir » située en haut à droite. La performance de ces critères peut être qualifiée de bonne et ils ont du poids dans la satisfaction globale des stagiaires ;
- Les points plus faibles de BRUXELLES FORMATION : il s'agit des critères figurant dans la zone « A améliorer » située en haut à gauche. La performance de ces critères est moins bonne et ils ont du poids dans la satisfaction globale des stagiaires ;

- Les aspects pouvant être considérés comme « neutres » : il s'agit des critères figurant dans la zone « En veille » située en bas à gauche. La performance de ces critères est moins bonne et ils ont peu de poids dans la satisfaction globale des stagiaires ;
- Les aspects figurant dans la zone « Pas d'action particulière » située en bas à droite. La performance de ces critères est bonne et ils ont peu de poids dans la satisfaction globale des stagiaires.

Nous mettrons également en évidence, lorsque ce sera le cas, le déplacement des axes (vertical et horizontal) par rapport aux matrices de 2013⁷.

- Lorsque l'axe horizontal, celui de la performance, se déplace vers le haut (le bas), cela signifie que l'ensemble des items pèse davantage (moins) qu'en 2013 sur la satisfaction globale exprimée en début de questionnaire ;
- Lorsque l'axe vertical, celui de l'importance, se déplace vers la droite (la gauche), cela signifie que tous les items pris simultanément, obtiennent une performance supérieure (inférieure) à celle de 2013.

Les matrices, directement extraites du logiciel Sphinx ne sont pas toujours complètement lisibles (des points peuvent se superposer). Les informations sont toutefois commentées de façon détaillée par la suite.

⁷ Voir Satisfaction des stagiaires de BRUXELLES FORMATION – Résultats 2013 – Matrice importance/performance, tableau de bord récapitulatif et cahier méthodologique – mars 2014

améliorer » ne contenait aucun item (donc aucun point faible), cette année elle ne contient qu'un seul item, donc 1 seul point faible, à savoir l'aide à la recherche de stage.

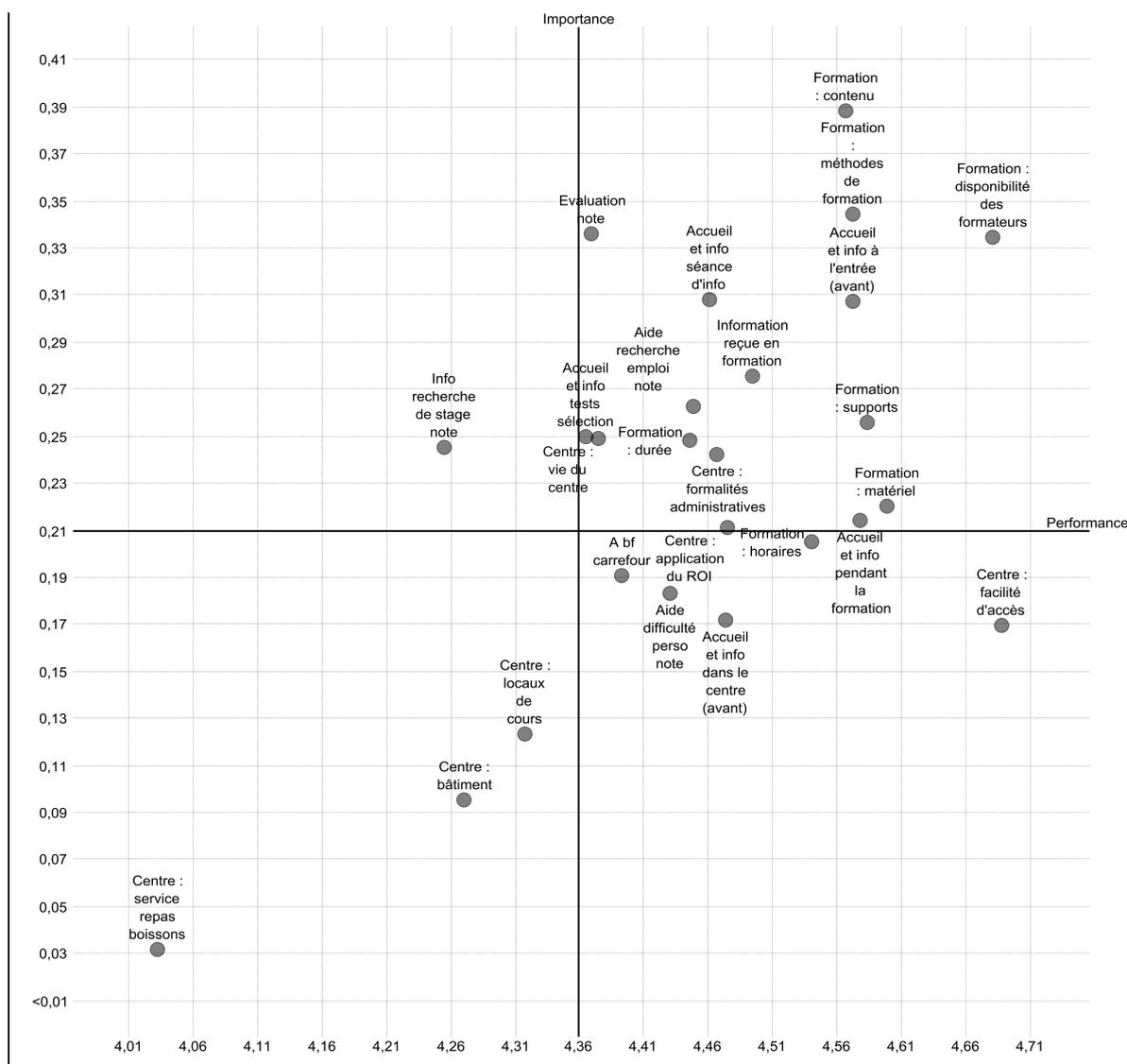
En 2013, on comptait 8 points forts. En 2014 on en compte 7. Ceux-ci concernent une fois encore essentiellement la formation.

Six d'entre eux sont des points forts constants depuis 2009 (l'information reçue en formation, le contenu de la formation, la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées en formation, les documents et supports de formation et les méthodes d'évaluation – voir tableau page suivante). Une fois encore, on observe que d'une année à l'autre, la répartition des points dans la zone concernée est fort semblable (on trouve toujours les mêmes items au même endroit). Pour illustrer ceci, les items « les méthodes utilisées en formation », « le contenu de la formation » et « la disponibilité des formateurs » se retrouvent chaque année dans la partie « nord-est » du cadran (ils pèsent fortement sur la satisfaction des usagers et les performances sont bonnes par rapport aux autres items).

	2009	2010	2011	2012
Points forts	<u>La formation</u> Information reçue en formation Contenu de la formation Disponibilité des formateurs Méthodes utilisées en formation Documents et supports de formation	<u>La formation</u> Information reçue en formation Contenu de la formation Disponibilité des formateurs Méthodes utilisées en formation Matériel mis à disposition en formation Documents et supports de formation	<u>La formation</u> Information reçue en formation Contenu de la formation Disponibilité des formateurs Méthodes utilisées en formation Documents et supports de formation	<u>La formation</u> Information reçue en formation Contenu de la formation Disponibilité des formateurs Méthodes utilisées en formation Matériel mis à disposition en formation Documents et supports de formation
	<u>Plus généralement</u> Les méthodes d'évaluation	<u>Plus généralement</u> Les méthodes d'évaluation	<u>Plus généralement</u> Les méthodes d'évaluation	<u>Plus généralement</u> Les méthodes d'évaluation
	Points faibles		<u>La formation</u> Durée de la formation	<u>Plus généralement</u> Information sur la recherche d'emploi Aide à la recherche de stage

	2013	2014
Points forts	<u>La formation</u> Accueil reçu en formation Information reçue en formation Contenu de la formation Disponibilité des formateurs Méthodes utilisées en formation Matériel mis à disposition en formation Documents et supports de formation	<u>La formation</u> Information reçue en formation Contenu de la formation Disponibilité des formateurs Méthodes utilisées en formation Matériel mis à disposition en formation Documents et supports de formation
	<u>Plus généralement</u> Les méthodes d'évaluation	<u>Plus généralement</u> Les méthodes d'évaluation
	Points faibles	

2. La matrice importance/performance de bf.tremplin

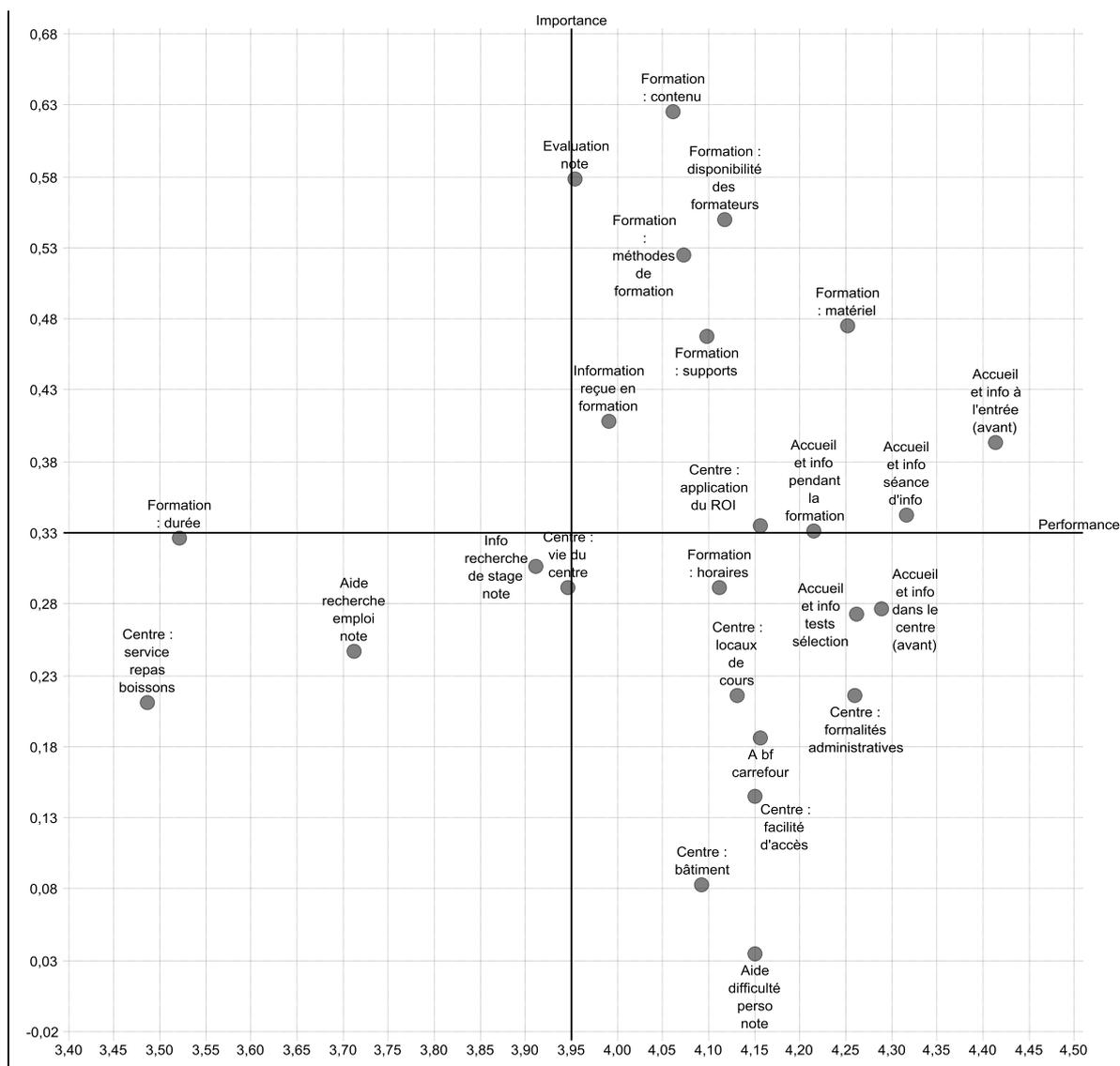


La matrice de bf.tremplin a fortement changé ces 2 dernières années. Ce changement est beaucoup plus important dans la disposition des items entre les deux cadrans supérieurs. En effet, en 2012, bf.tremplin ne comptait qu'un unique point faible. En 2013, il y en avait 12. Cette année, de nouveau, comme en 2012 il n'y a plus qu'un seul point faible.

On identifie donc chez bf.tremplin, en 2014, 16 points forts et 1 seul point faible :

- Les points forts concernent les aspects de la formation : avant (l'accueil et l'information reçus : lors des séances d'information, lors des tests de sélection, le jour de l'entrée en formation), pendant (l'accueil et l'information tout au long de la formation, le contenu, la durée, la disponibilité des formateurs, les méthodes de formation, le matériel, les documents et supports), les méthodes d'évaluation, la vie du centre en général, les formalités administratives, l'application du ROI, l'information à la recherche d'emploi ;
- Le seul point faible concerne l'aide à la recherche de stage.

3. La matrice importance/performance de bf.construction

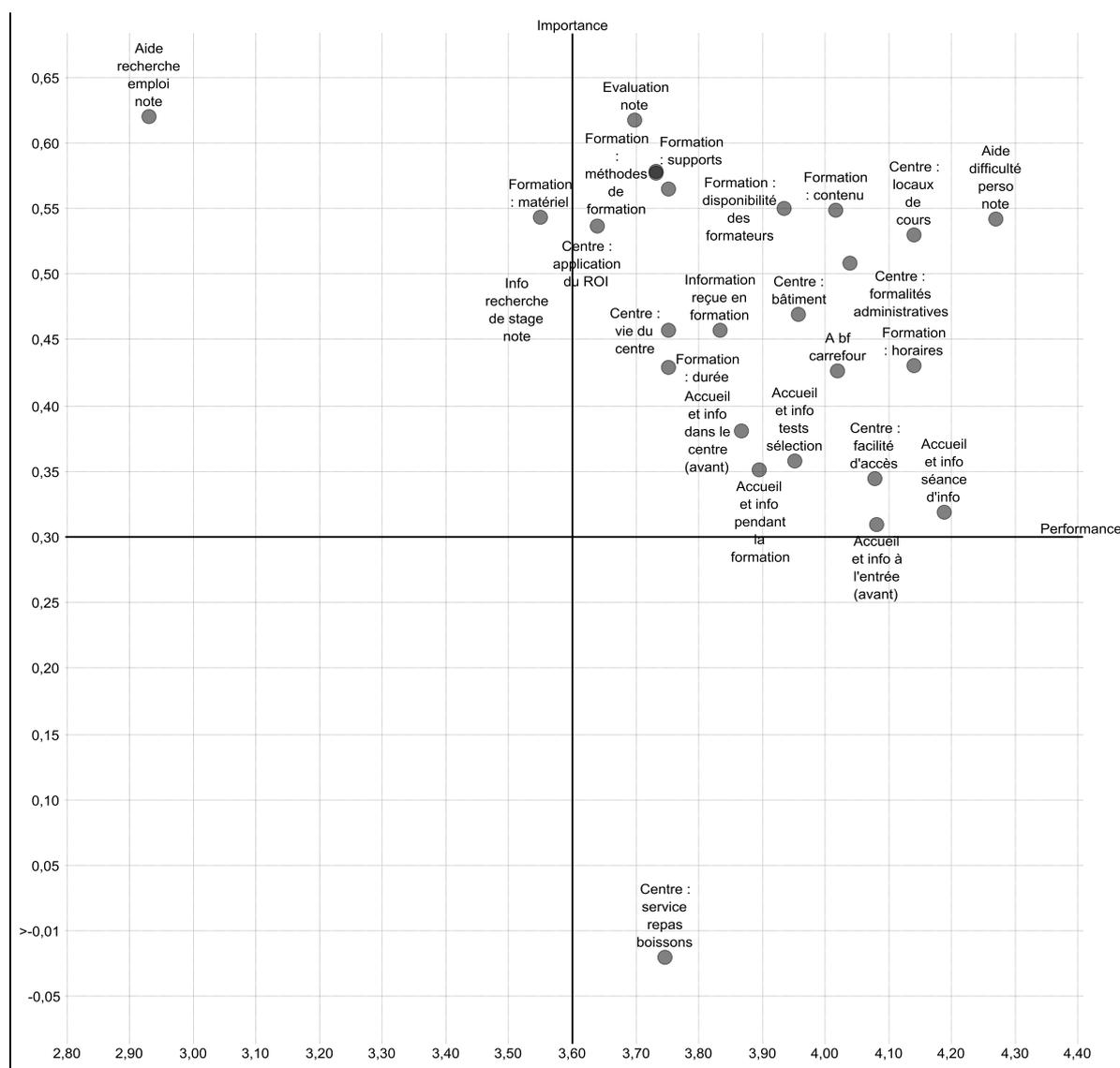


La matrice de bf.construction est également différente de celle de 2013, mais cette fois-ci au niveau de la place de l'axe horizontal, qui remonte de -0,04 à 0,33 : pris simultanément, l'ensemble des items a un poids plus important qu'en 2013 sur la satisfaction globale des usagers.

On identifie chez bf.construction, en 2014, 11 points forts et 1 seul point faible.

- Les points forts concernent les aspects de la formation : avant (l'accueil et l'information reçus : lors des séances d'information et le jour de l'entrée en formation), pendant (l'accueil et l'information tout au long de la formation, le contenu, la disponibilité des formateurs, les méthodes de formation, le matériel, les documents et supports), les méthodes d'évaluation, l'application du ROI ;
- Le seul point faible concerne la durée de formation.

4. La matrice importance/performance de bf.industrie



La matrice de bf.industrie a fortement changé entre 2013 et 2014 :

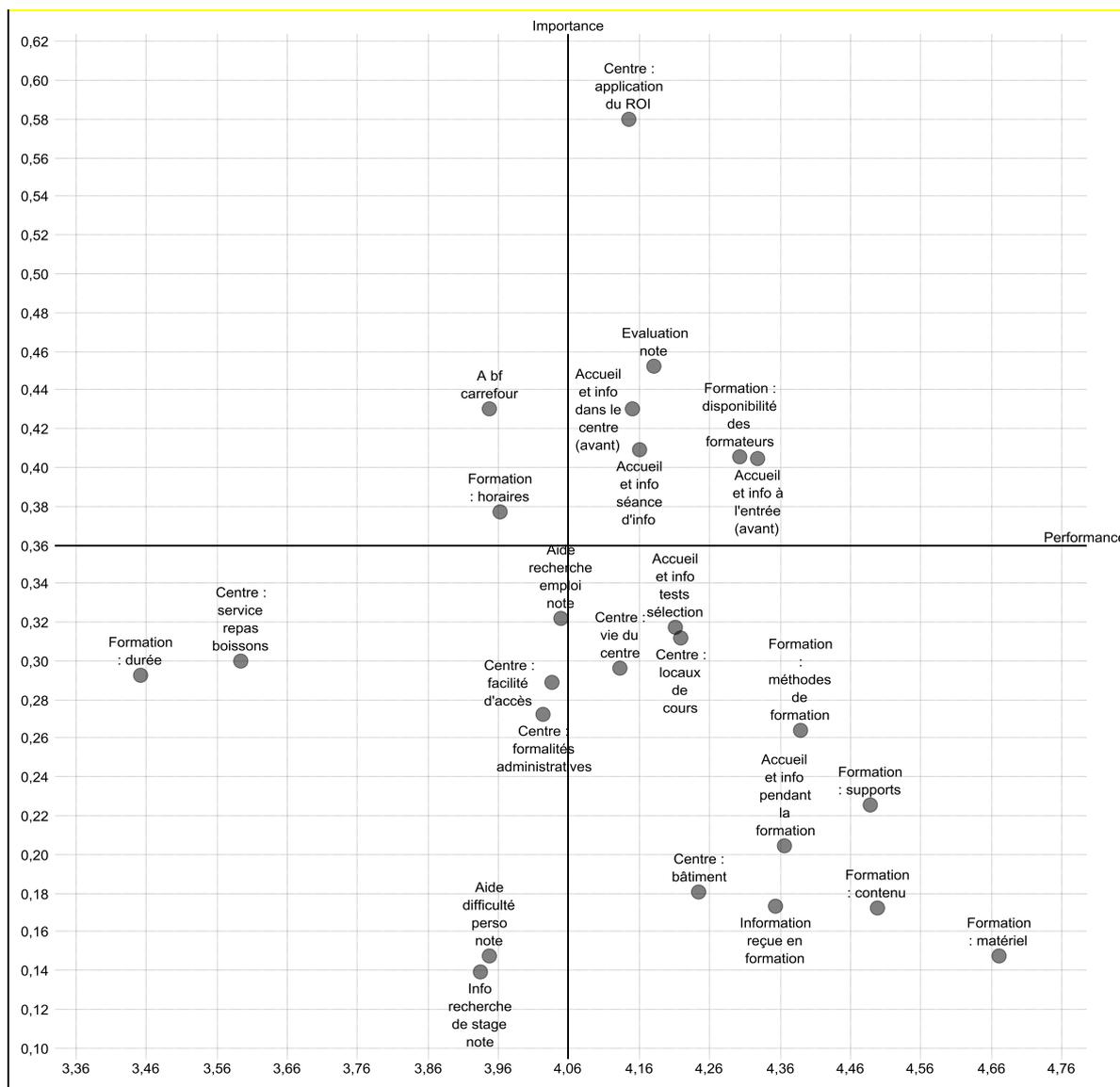
Dans la position des axes : l'axe vertical est resté stable, il ne s'est déplacé que légèrement vers la gauche (de 3,69 à 3,60). Par contre, l'axe de la performance s'est déplacé vers le bas (de 0,47 à 0,30) : tous les items pris simultanément pèsent moins que l'an passé dans la satisfaction globale des stagiaires.

En 2013, bf.industrie comptait 8 points forts et 6 points faibles, cette année, en 2014, presque tous les points sont forts (22 sur 25). Il n'y a que 2 points faibles. On remarque donc que tous les items, à l'exception d'un seul (service repas boisson) sont au-dessus de l'axe « performance » et donc qu'ils sont importants dans la satisfaction globale des répondants.

- Les 22 points forts concernent : l'avant formation (tous les points), la formation en elle-même (tous les points à l'exception du matériel), tous les points relatifs au centre de formation à l'exception du service repas boisson et tous les points relatifs aux éléments généraux à l'exception de l'information à la recherche d'emploi ;

- Les deux points faibles concernent le matériel mis à disposition pendant la formation et l'information à la recherche d'emploi.

5. La matrice importance/performance de bf.logistique



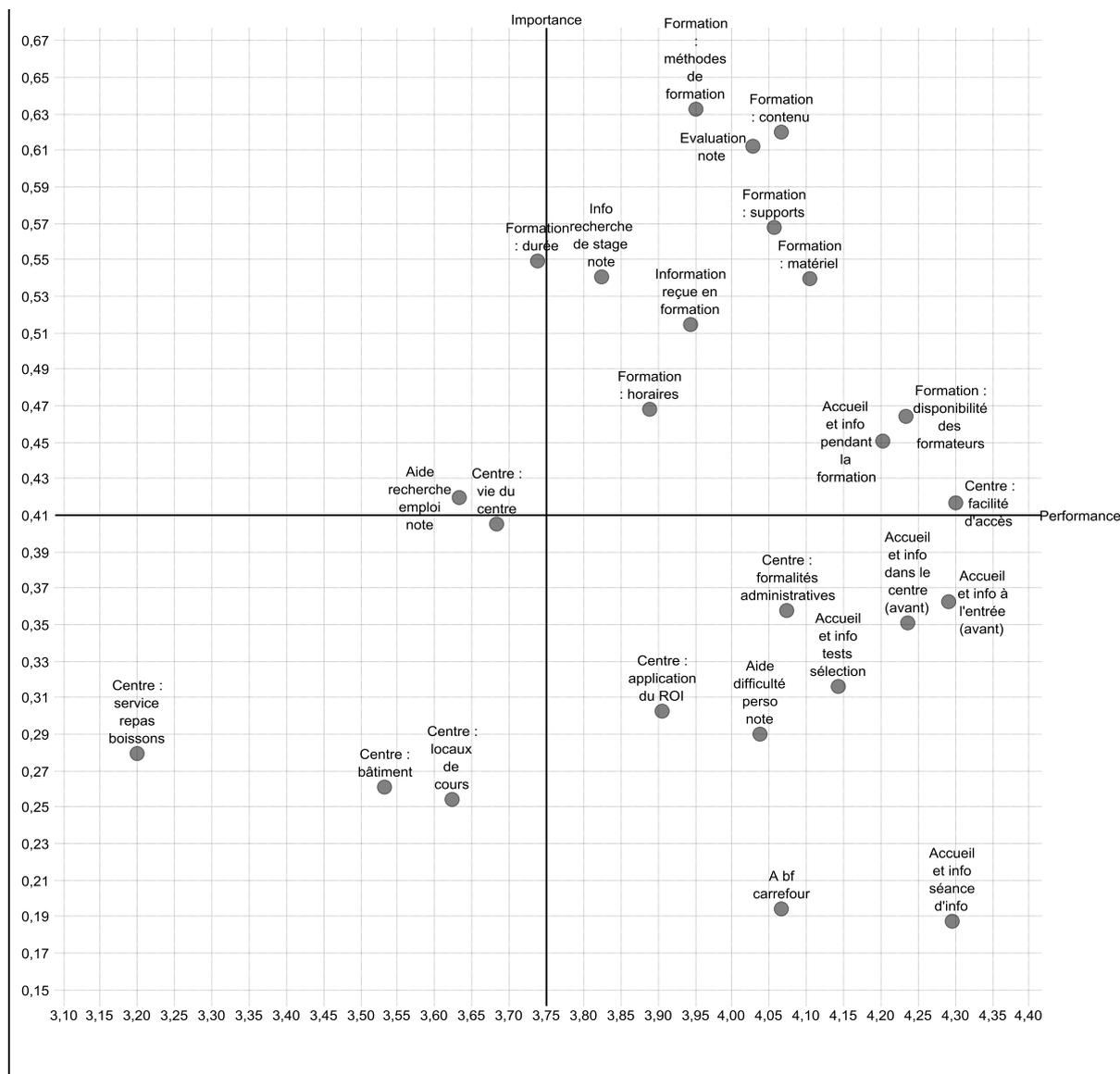
La matrice n'a pas beaucoup changé quant à la position des axes, qui restent stables par rapport à 2013. Comme en 2013, beaucoup d'items sont toujours dans la zone peu importante pour les stagiaires (sous l'axe de la performance).

Par contre on note un doublement des points forts (6 contre 3 en 2013) et une apparition des points faibles (2 contre 0 en 2013).

- Les 6 points forts concernent les aspects de la formation : avant (l'accueil et l'information reçus : lors des séances d'information, dans le centre de formation et le jour de l'entrée en formation), pendant (la disponibilité des formateurs), les méthodes d'évaluation et l'application du ROI ;

- Les 2 points faibles concernent l'accueil et l'information à bf.carrefour et les horaires de formation.

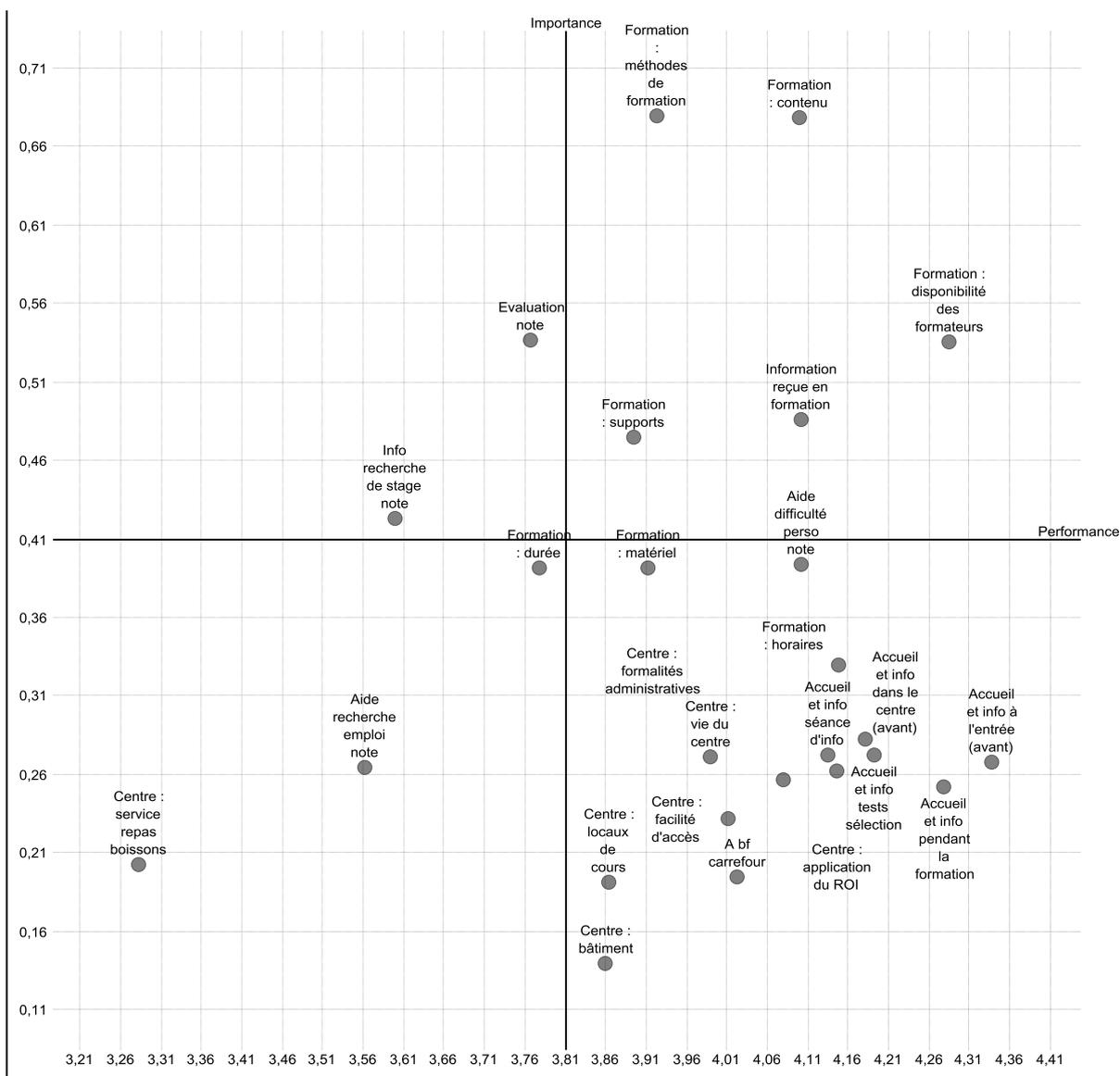
6. La matrice importance/performance de bf.bureau & services



Par rapport à la matrice de 2013, les axes restent stables. Par contre on note une forte réduction des points forts : en 2014, on compte, chez bf.bureau & services, 11 points forts (contre 20 en 2013) et 2 points faibles (0 en 2013) :

- Les points forts concernent : la formation en elle-même (tous les items sauf la durée de celle-ci), les méthodes d'évaluation, la facilité d'accès au centre et l'aide à la recherche de stages ;
- Les 2 points faibles concernent la durée de formation et l'information à la recherche d'emploi.

7. La matrice importance/performance de bf.management & multimédiaTIC

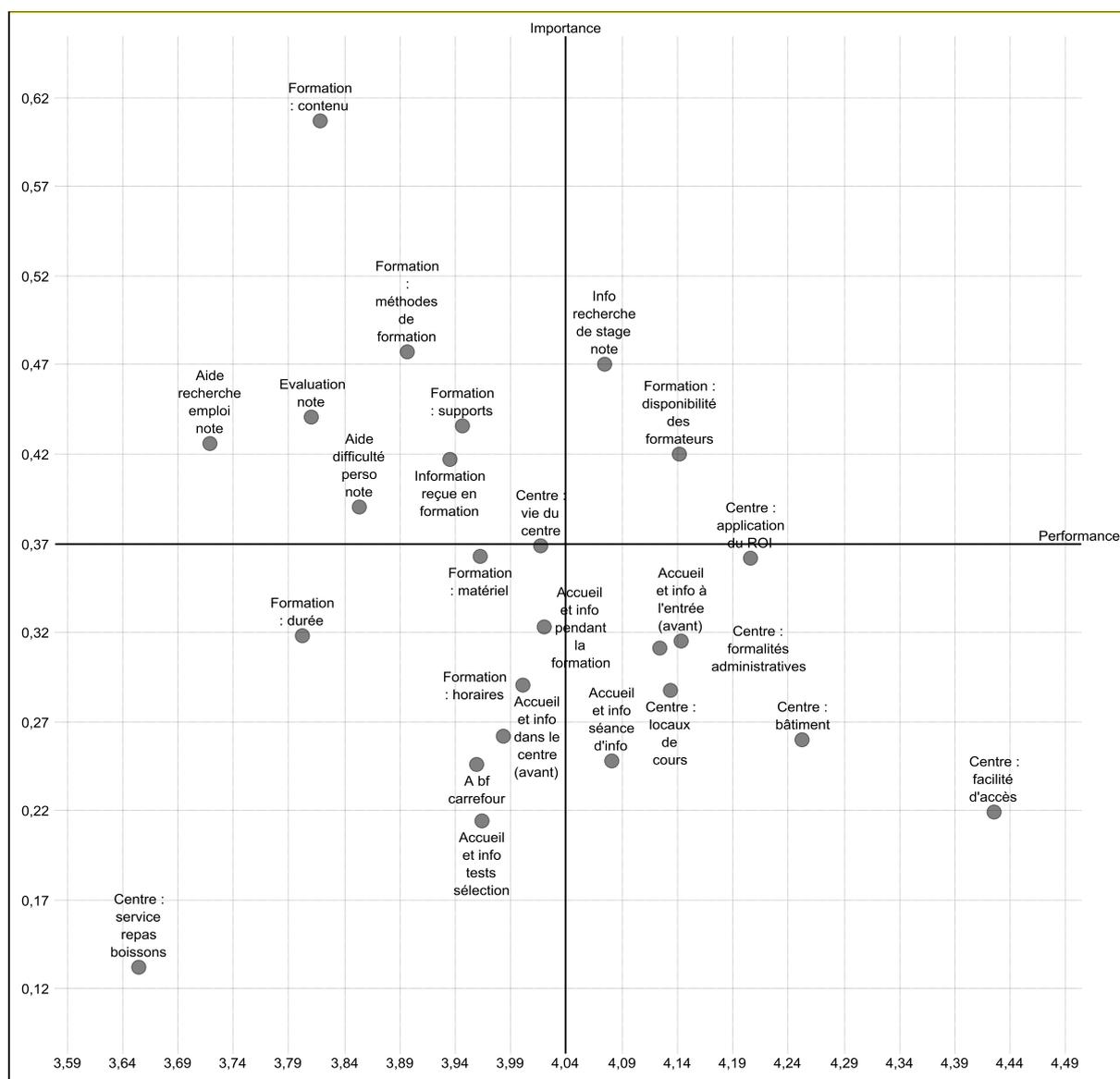


Par rapport à la matrice de 2013, il y a quelques petits changements dans la position des axes : l'axe vertical s'est déplacé vers la droite (de 3,70 à 3,81), les items ont donc, tous pris ensemble, une performance plus élevée qu'en 2013. Quant à l'axe horizontal, il reste stable.

L'analyse des résultats de 2014 met en évidence 6 points forts (7 en 2013) et 2 points faibles (aucun en 2013) :

- Les points forts concernent la formation : l'information reçue en formation, le contenu, la disponibilité des formateurs, les méthodes de formation et les documents et supports de formation ;
- Les points faibles concernent les méthodes d'évaluation et l'aide à la recherche de stage.

8. La matrice importance/performance de bf.langues



En 2014, on compte, chez bf.langues, 2 points forts et 8 points faibles, soit presque autant qu'en 2013 (3 points forts et 7 points faibles). On note un déplacement important de l'axe horizontal (0,17 en 2013, 0,37 en 2014), soit une hausse du poids que tous les items peuvent avoir sur la satisfaction globale des stagiaires. L'axe vertical reste stable.

- Les deux points forts concernent la disponibilité des formateurs et l'aide à la recherche de stage ;
- Les 8 points faibles concernent la formation en elle-même (l'information reçue en formation, le contenu de la formation, les méthodes utilisées et les documents et supports) ainsi que les méthodes d'évaluation, la vie du centre en général et l'aide en cas de difficultés personnelles.

9. Conclusion générale sur les matrices importance/performance

Globalement, on observe beaucoup de changements entre les matrices de 2013 et celles de 2014. Pour l'ensemble de BRUXELLES FORMATION, la performance est restée stable, par contre les items pèsent plus fort dans la satisfaction des stagiaires. Au niveau des centres, on fait les observations suivantes : le nombre des points forts a augmenté grâce à deux centres qui augmentent fortement (plus du double) leurs points forts (bf.industrie passe de 8 à 22 et bf.tremplin passe de 7 à 16) et diminuent fortement leurs points faibles (de 11 à 1 pour bf.tremplin et de 6 à 2 pour bf.industrie). Par contre, contrairement à 2013 où 3 centres n'avaient aucun point faible, cette année tous les centres en ont au minimum 1. Enfin, on note une forte diminution des points forts de bf.construction (de 18 à 11) et de bf.bureau & services (20 à 11).

On note cependant que 6 items sont considérés comme des points forts de BRUXELLES FORMATION depuis le début des enquêtes en 2009 (cf. dernier paragraphe de la page 18).

IV. Annexe

A. Effectifs par centre et par formation

1. bf.tremplin

	Nb	% cit.
ATELIERS COMPETENCES DE BASE	4	1,1%
CHAUFFEUR-LIVREUR	10	2,7%
FORMATION BASE CALCUL INTENSIF	52	14,1%
FORMATION DE BASE	153	41,4%
FORMATION DE BASE FRANCAIS/CALCUL/NL	113	30,5%
FORMATION DE BASE FRANCAIS/NL	15	4,1%
FORMATION DE BASE INITIATION PC	15	4,1%
FORMATION DE BASE SUITE OFFICE	8	2,2%
Total	370	100,0%

2. bf.construction

	Nb	% cit.
ASSISTANT CHEF DE CHANTIER	5	3,2%
ASSISTANT METREUR-DEVISEUR	9	5,8%
CARRELEUR	7	4,5%
COFFREUR	6	3,8%
CONSULTANT EN TITRES-SERVICES	6	3,8%
Couvreur	9	5,8%
INITIATION A L'ECO-CONSTRUCTION	11	7,1%
INSPECTEUR EN NETTOYAGE	6	3,8%
INSTALLATEUR ELECTRICIEN RESIDENTIEL	7	4,5%
INSTALLATEUR SANITAIRE	10	6,4%
Installateur électricien résidentiel	2	1,3%
ISOLATION DE FACADE	8	5,1%
MACON	16	10,3%
PEINTRE EN BATIMENT	15	9,6%
PLAFONNEUR	18	11,5%
TECHNICIEN(NE) DE SURFACE/NETT PROF EN ENTREPRISE	21	13,5%
Total	156	100,0%

3. *bf.industrie*

	Nb	% cit.	
AGENT DE MAINTENANCE HVAC	9	18,4%	18,4%
AGENT EN TECHNIQUE D'ASCENSEUR	8	16,3%	16,3%
ELECTRICIEN INDUSTRIEL - ELECTROMECHANIQUE	8	16,3%	16,3%
MECANICIEN D'ENTRETIEN AUTOMOBILE (PHASE A)	5	10,2%	10,2%
MECANICIEN POLYVALENT	1	2,0%	2,0%
PREFORMATION MECANICIEN D'ENTRETIEN AUTOMOBILE	1	2,0%	2,0%
PREFORMATION SOUDEUR	5	10,2%	10,2%
TC électricité	9	18,4%	18,4%
TUYAUTEUR INDUSTRIEL	3	6,1%	6,1%
Total	49	100,0%	

4. *bf.logistique*

	Nb	% cit.	
ADR	1	1,2%	1,2%
CHAUFFEUR BUS-CAR - PRATIQUE	15	18,3%	18,3%
CHAUFFEUR BUS-CAR - THEORIE	3	3,7%	3,7%
CONDUCTEUR POIDS LOURS - PRATIQUE CE	34	41,5%	41,5%
MAGASINIER GESTION DE STOCK ET D'ENTREPOT	16	19,5%	19,5%
MAGASINIER OPERATIONS DE BASE EN ENTREPOT	13	15,9%	15,9%
Total	82	100,0%	

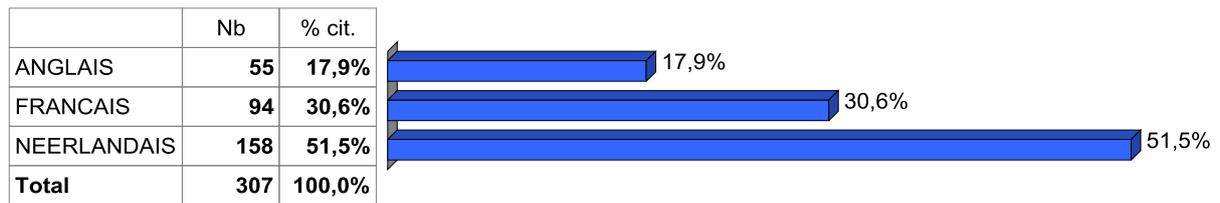
5. *bf.bureau & services*

	Nb	% cit.	
EMPLOYE ADMINISTRATIF	95	72,5%	72,5%
EMPLOYE COMPTABLE/AGENT EN COMPTABILITE	28	21,4%	21,4%
OPERAT.CALL CENTER/TELE-OPERAT./AGENT CALL CENTER	8	6,1%	6,1%
Total	131	100,0%	

6. bf.management & multimédiaTIC

	Nb	% cit.	
ACHETEUR INTERNATIONNAL	8	1,3%	1,3%
ADMINISTRATEUR RESEAUX	17	2,8%	2,8%
ADMINISTRATEUR SYSTEME MS CERTIFIE	9	1,5%	1,5%
AGENT DE COMMERCE INTERNATIONAL	6	1,0%	1,0%
ASSISTANT IMPORT/EXPORT	9	1,5%	1,5%
ASSISTANT MANAGER	12	2,0%	2,0%
ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)	8	1,3%	1,3%
BUSINESS ANALYST	10	1,7%	1,7%
CHAINE GRAPHIQUE	9	1,5%	1,5%
COMMUNICATION ET ATTITUDE COMMERCIALE	26	4,3%	4,3%
CONDUITE DE PRESSE DIGITALE	5	0,8%	0,8%
CONSULTANT JUNIOR SAP	12	2,0%	2,0%
CREER UNE MINI APPLICATION EN PHP/MY SQL	7	1,2%	1,2%
DAO SOLIDWORKS	8	1,3%	1,3%
DAO/AUTOCAD	18	3,0%	3,0%
DESSINATEUR D'ETUDE SPECIALISE EN ELECTRICITE	19	3,2%	3,2%
DESSINATEUR ETUDE HVAC SANITAIRE	4	0,7%	0,7%
DESSINATEUR INDUSTRIEL	10	1,7%	1,7%
DEVELOPPEUR D'APPLICATION-SPECIALISATION MOBILES	10	1,7%	1,7%
DEVELOPPEUR NET	12	2,0%	2,0%
GESTION DE LA QUALITE	11	1,8%	1,8%
GESTION DE PROJET(PROJECT MANAGER)	22	3,7%	3,7%
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	12	2,0%	2,0%
GESTION DU NON-MARCHAND	15	2,5%	2,5%
GESTION FINANCIERE	12	2,0%	2,0%
GESTION HOSPITALIERE ET MAISON DE RETRAITE	13	2,2%	2,2%
GESTIONNAIRE DU PERSONNEL ET DU PAYROLL	11	1,8%	1,8%
INITIATION A LA PROGRAMMATION	20	3,3%	3,3%
INTRODUCTION A LA COMPTABILITE	11	1,8%	1,8%
JAVASCRIPT & JQUERY	15	2,5%	2,5%
L'ESSENTIEL DES SYSTEMES ET RESEAUX	22	3,7%	3,7%
LABO JAVA	12	2,0%	2,0%
LABO.NET	8	1,3%	1,3%
MANAGEMENT-GESTION PRATIQUE DE L'ENTREPRISE	17	2,8%	2,8%
MARKETING ET GESTION DE L'EVENEMENT	7	1,2%	1,2%
METHODOLOGIES DE GESTION DE PROJETS	12	2,0%	2,0%
PHOTO NUMERIQUE ET RETOUCHE AVEC PHOTOSHOP	15	2,5%	2,5%
PRATIQUE COMPT.ET FISC./RESP/COMPTA.GENERALE	28	4,7%	4,7%
PREPARATION AUX METIERS BUREAU D'ETUDES	10	1,7%	1,7%
PUBLIER DES PAGES WEB	23	3,8%	3,8%
SELFLEADERSHIP-PRG. DEVEL. PERSON.	56	9,3%	9,3%
UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE(INST.HVAC)	11	1,8%	1,8%
VIDEO NUMERIQUE	10	1,7%	1,7%
WEBDESIGNER	9	1,5%	1,5%
Total	601	100,0%	

7. bf.langues



B. Le questionnaire

Enquête de Satisfaction des Usagers

Formulaire :
Utilisateur :
Date de passation :

Bienvenue

Bienvenue dans le questionnaire en ligne sur l'enquête satisfaction.
Ce questionnaire porte sur votre degré de satisfaction par rapport au déroulement de votre formation.
En vous permettant de remplir ce questionnaire, notre objectif est d'améliorer la qualité de nos formations et de façon générale les services que nous vous rendons.

Remplissez-le en toute liberté et n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, observations et suggestions.

Dans le cadre de cette enquête, BRUXELLES FORMATION se porte garant du traitement confidentiel de vos données personnelles et de vos réponses. Seul le service chargé des statistiques pour BRUXELLES FORMATION pourra y accéder. La publication des résultats de l'enquête n'est pas nominative.

Commencer

Enquête de Satisfaction des Usagers

Globalement

1_1 Globalement, quelle note sur 10 attribuez-vous à la formation dans son ensemble ?*

1 étant la note la plus faible et 10 la plus élevée.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>								

* réponse requise.

Suivant



Enquête de Satisfaction des Usagers

Avant la formation

2.1 Le délai d'attente avant l'entrée en formation dans votre Centre actuel vous a semblé :*

- Satisfaisant
 Trop Long
 Pas d'application

2.2 Etes-vous satisfait de l'accueil et de l'information reçus :*

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

	1	2	3	4	5	Pas d'application
A Bruxelles Formation Carrefour (y compris par contact téléphonique)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lors de la séance d'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lors des tests de sélection avant votre entrée en formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans votre Centre de formation (y compris par contact téléphonique)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lors de l'accueil organisé le jour de votre entrée en formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

Au cours de la formation

3.1 Etes vous satisfait :*

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

	1	2	3	4	5
De l'accueil reçu tout au long de la formation de la part du personnel du Centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De l'information reçue tout au long de la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Du contenu de la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Des horaires de la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De la durée de la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De la disponibilité des formateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Des méthodes utilisées pour votre formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Du matériel mis à votre disposition pendant la formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Des documents et supports de formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3.2 Commentaire

Si vous avez un commentaire, voulez-vous nous en faire part dans l'espace ci-dessous (non obligatoire) ?

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

Evaluation

4.1 Au cours (ou à la fin) de cette formation, vos apprentissages ont-ils été évalués (entretiens individuels, examens théoriques ou pratiques) ? *

- Oui
 Non

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

Evaluation

5.1 Etes-vous satisfait des méthodes utilisées pour votre évaluation ? *

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

- 1 2 3 4 5
-

5.2 Commentaire :

Si vous avez un commentaire, voulez-vous nous en faire part dans l'espace ci-dessous (non obligatoire) :

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

Le centre de formation en détail

6_1 Etes vous satisfait : *

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

	1	2	3	4	5
De la vie du centre en général (ambiance, organisation, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Du bâtiment de votre centre de formation (adaptation, propreté, espace suffisant, éclairage, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Des locaux de cours (adaptation, propreté, espace suffisant, éclairage, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Des formalités administratives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De l'application du règlement d'ordre intérieur dans votre centre de formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De la facilité d'accès au centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

6_2 Etes-vous satisfait des possibilités de restauration (espace, boissons, snacks, etc.) *

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

	1	2	3	4	5
Dans le centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Aux alentours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

6_3 Commentaire :

Si vous avez un commentaire, voulez-vous nous en faire part dans l'espace ci-dessous (non obligatoire) ?

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

7_1 Avez-vous reçu une information sur la recherche d'emploi ? *

- Oui
 Non
 Ne s'applique pas dans mon cas

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

8_1 Avez-vous été satisfait de cette information sur la recherche d'emploi? *

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

1 2 3 4 5

* réponse requise.

Suivant



Enquête de Satisfaction des Usagers

9_1 Avez-vous reçu une aide à la recherche de stage ? *

Oui
 Non
 Ne s'applique pas dans mon cas

* réponse requise.

Suivant



Enquête de Satisfaction des Usagers

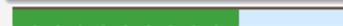
10_1 Avez-vous été satisfait de cette aide à la recherche de stage?*

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

1 2 3 4 5

* réponse requise.

Suivant



Enquête de Satisfaction des Usagers

11_1 Difficultés d'ordre personnel*

Si vous avez eu des difficultés d'ordre personnel lors de cette formation, avez-vous pu bénéficier d'un accompagnement (aide, support) du personnel de Bruxelles Formation (Assistant social, Directeur de pôle, Gestionnaire pédagogique, formateur, secrétariat, facilitateur, autre) ?

- Oui, j'ai pu en bénéficier
- Non, je n'ai pas pu en bénéficier
- Ne s'applique pas dans mon cas (je n'ai pas eu de difficulté, je n'en ai pas fait part, ...)

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

12_1 Avez-vous été satisfait de cette aide reçue en cas de difficulté d'ordre personnel?*

De 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait)

- 1 2 3 4 5
-

12_2 Commentaire

Si vous avez un commentaire, voulez-vous nous en faire part dans l'espace ci-dessous (non obligatoire) ?

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

13_1 Trouvez-vous le contrat que vous avez signé avec Bruxelles Formation*

- Suffisamment clair
- Pas assez clair
- Pas d'avis

13_2 A ce jour, estimez-vous que vous avez été bien formé(e) ? *

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non, pas du tout

* réponse requise.

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

Commentaire général

14_1 Commentaires libres :

Vos remarques nous intéressent, n'hésitez pas à profiter de cet espace pour nous suggérer des propositions d'amélioration ou nous faire part de vos remarques (non obligatoire).

Suivant

Enquête de Satisfaction des Usagers

Fin de l'Enquête

En remplissant ce questionnaire, vous nous permettez d'améliorer nos services.
Nous vous en remercions.

Vous allez revenir à un écran d'accueil. Il n'est pas nécessaire de retaper votre code.

Valider