

Satisfaction des stagiaires de **BRUXELLES FORMATION**

Résultats 2015

Cahier méthodologique, tableau récapitulatif 2009-2015 et
Importance/performance

Octobre 2016

Service Études et Statistiques

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. La durée de l'enquête	9
F. Les documents produits	9
II. Tableau récapitulatif 2009-2015	11
III. Analyse complémentaire au tableau de bord annuel : importance/performance	15
A. Importance/performance - cadrage	15
B. Importance/performance – 2015	17
1. BRUXELLES FORMATION	17
2. bf.tremplin	21
3. bf.construction	22
4. bf.industrie	23
5. bf.logistique	25
6. bf.bureau & services	26
7. bf.management & multimédiaTIC	27
8. bf.langues	28
IV. Annexe	29
A. Effectifs par centre et par formation	29
1. bf.tremplin	29
2. bf.construction	29
3. bf.industrie	30
4. bf.logistique	30
5. bf.bureau & services	30
6. bf.management & multimédiaTIC	31
7. bf.langues	32
B. Le questionnaire	33

I. Méthodologie et éléments de cadrage

A. Le questionnaire

Le questionnaire (voir annexe) qui comportait jusque maintenant 38 questions s'en est vu ajouter une 39^{ème} dans le groupe de questions concernant le centre (distinction entre les possibilités de restauration dans le centre ou aux alentours). Ces 39 questions se répartissent donc 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 dorénavant 9 questions dont 1 ouverte non obligatoire (commentaires) ;
- 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 dans 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. Ceci concerne tous les produits de formation visés par l'enquête, y compris, à partir 2015, le produit « Chauffeur taxi »¹.

Le fait que seuls les stagiaires qui arrivent en fin de formation remplissent ce questionnaire peut être considéré comme un biais² : les stagiaires qui ont interrompu leur formation ne peuvent pour le moment pas s'exprimer.

La phase d'expérimentation qui a démarré en juillet 2014 auprès des centres (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) n'a pas donné de résultats probant (ni sur la fin de l'année 2014, ni sur l'année 2015). Toujours conscient de

¹ Exclu de l'enquête en 2014, le taux de réponse pour ce produit étant trop faible, voir point B.

² 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).

l'importance de recueillir les opinions des stagiaires qui, pour diverses raisons, interrompent leur formation à BRUXELLES FORMATION, de nouvelles modalités sont testées en 2016.

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 vont jusqu'au bout de leur formation. Elle est mentionnée dans les mémos administratifs que remplissent les agents-relais.

Au cours de l'année 2015, 2531 stagiaires étaient visés par l'enquête. 1964 ont répondu au questionnaire de satisfaction, soit un taux de réponse de 77,6%. Ce taux est plus faible que les années précédentes. En effet, en 2015, 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 était très faible en 2014 (22,1%) et nous avons alors pris à l'époque l'option de les sortir des résultats globaux. Depuis, les stagiaires ont été particulièrement sensibilisés par le centre sur l'importance de remplir l'enquête et cela a porté ses fruits : en 2015, le taux de réponse pour le produit « Chauffeur Taxi » est de 55,9% soit le double de 2014. Cette année donc, nous intégrons les enquêtes liées à ce produit. Il faut noter que des problèmes sont apparus dans la collecte de ces données (Chauffeur taxi). En effet, nous avons constaté que la population des répondants intégrait aussi bien des chercheurs d'emploi que des travailleurs, ces derniers étant pour le moment non visés par l'enquête. Les données ont donc été nettoyées. Il reste cependant une différence entre les chiffres transmis dans ce document et ceux qui apparaissent dans le document « Déroulement des enquêtes de satisfaction » daté du 9 février 2016.

Centre	Population visée	Nombre de répondants	Taux de réponse
bf.tremplin	421	352	83,6
bf.construction	154	129	83,8
bf.industrie	153	135	88,2
bf.logistique	409	259	63,3
bf.bureau & services	199	151	75,9
bf.management & multimédiaTIC	715	581	81,3
bf.langues	480	357	74,4
Total	2531	1964	77,6

C. Représentativité de l'échantillon par centre

Le test de représentativité effectué sur l'échantillon de 2015 montre que la ventilation par centre au sein des répondants est trop éloignée de la ventilation par centre au sein de la

population visée. Il a donc été nécessaire de pondérer les données, comme cela avait déjà été le cas en 2013 et en 2010.

Centre	Population visée	%	Echantillon avant pondération	%
bf.tremplin	421	16,6	352	17,9
bf.construction	154	6,1	129	6,6
bf.industrie	153	6,0	135	6,9
bf.logistique	409	16,2	259	13,2
bf.bureau & services	199	7,9	151	7,7
bf.management & multimédiaTIC	715	28,3	581	29,6
bf.langues	480	19,0	357	18,2
Total	2531	100	1964	100

Techniquement, en cas de différence trop importante dans les deux colonnes de pourcentage, (ce qui est le cas ici clairement pour bf.logistique qui est sous-représenté au sein des répondants) on impose au logiciel une nouvelle pondération, identique à celle de la population visée. Une nouvelle enquête est alors créée, en substituant des observations, pour respecter les quotas, sans toutefois modifier les résultats par centre. Dans la pratique, le nombre de répondants de la nouvelle enquête est alors légèrement différent :

Centre	Population visée	%	Echantillon après pondération	%
bf.tremplin	421	16,6	326	16,6
bf.construction	154	6,1	119	6,1
bf.industrie	153	6,0	118	6,0
bf.logistique	409	16,2	317	16,2
bf.bureau & services	199	7,9	154	7,9
bf.management & multimédiaTIC	715	28,3	554	28,3
bf.langues	480	19,0	372	19,0
Total	2531	100	1960	100

Le nouvel effectif à prendre en compte dans les analyses quantitatives est donc de 1960 et non plus 1964. Le nombre de répondants par centre a également été modifié.

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 2015³ :

1. Les motifs de non-réponse

En 2015, on compte 607 non-répondants. Voici les motifs de non réponses relevés depuis 2009 :

³ Pour plus de détails, voir le document « Déroulement des enquêtes de satisfaction – Relevé mensuel – Décembre 2015 » du 9 février 2016

Motifs de non-réponse (en %)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Absences stagiaires	39,2	42,9	44,3	56,7	42,6	48,4	40,2
FPI-E/Stage	1,9	4,4	1,2	1,7	0,2	1,0	0,8
Pas d'accès au questionnaire ⁴	26,9	33,9	25,7	20,1	12,9	5,3	3,6
Refus stagiaire	7,8	13,4	11,9	17,4	21,9	31,4	48,3
Pas d'enquête ⁵	7,0	4,1	16,5	0,6	16,3	4,8	3,8
Non précisé	17,2	1,4	0,5	3,6	6,1	9,1	3,3
Total	100	100	100	100	100	100	100

2014 était une année 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).

2015 est également une année particulière puisque comme expliqué plus haut, l'introduction du produit « Chauffeur taxi » a des conséquences. Le taux de réponse étant plus faible pour celui-ci que pour l'ensemble des autres produits, la proportion de « refus de stagiaires » augmente fortement. On note d'ailleurs que sur les 293 « refus stagiaires » répertoriés dans la base de données, 189 (les deux tiers) viennent de bf.logistique.

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). De 2012 à 2015 on est sur une moyenne de 5 à 6 jours. 70,6% des mémos sont transmis le jour même ou le lendemain de l'enquête (61,0% en 2014). 84,0% sont transmis dans la semaine (78,4 en 2014). 8,6% sont transmis plus d'un mois après l'enquête (5,9 en 2014).

3. Les mémos formateurs

Aucun mémo formateur n'a été transmis en 2015.

4. Nombre d'enquêtes par mois

Si l'on tient compte de tous les mémos reçus en 2015, donc y compris ceux qui concernaient des formations travailleurs (« Chauffeur Taxi »), 168 enquêtes ont été réalisées en moyenne par mois, tous centres confondus. Cela va de 11 enquêtes par mois chez bf.construction à 49 enquêtes par mois chez bf.management & multimédiaTIC.

⁴ Problèmes de connexion au questionnaire (problème de mot de passe) ou d'accès au site (problème réseau)

⁵ Le centre n'a pas organisé l'enquête (absence ou problème d'organisation)

E. La durée de l'enquête

Depuis la mise en place du nouvel outil de saisie des données, courant 2014, il est possible de mesurer la durée de remplissage de l'enquête. Celle-ci est de 11 minutes. Lorsque l'on retire 8 valeurs extrêmes (plusieurs heures, certaines enquêtes ayant été remplies à domicile), on observe que le temps de remplissage moyen le plus bas est observé à bf.logistique (7 mn et 16 secondes), le plus long à bf.tremplin (11 mn et 59 secondes).

F. 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 2009-2015

Le tableau des pages suivantes reprend les principaux résultats globaux de 2009 à 2015.

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 « 2009-2015 », cela signifie que la variation est observable **entre les résultats de l'année 2009 et ceux de 2015**. L'intérêt de cette dernière colonne est de mettre en évidence des variations de long terme, non significatives d'une année à l'autre, mais qui le deviennent en se répétant plusieurs années (ex. la note de l'item « Le centre de formation »).

Attention : ce caractère significatif est lié à plusieurs paramètres :

- le résultat observé et sa différence avec le résultat global ;
- 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	2015	2009-2015
Population visée	1650	1465	1818	1985	2072	2091	2531	
Répondants	1278	1101 ⁶	1405	1622	1661 ⁷	1696	1964 ⁸	
Taux de réponse	77,5%	75,2%	77,3%	81,7%	80,2%	81,1%	77,6%	
Note globale (sur 10)	8,09	8,05	8,00	8,05	7,82 ⬇	7,90	8,09 ⬆	
bf.tremplin	8,47	8,15	8,38	8,30	8,45	8,55	8,63	
bf.construction	7,70	7,13	7,67	7,52	7,09	7,58	8,01	
bf.industrie	7,22	6,86	6,94	7,40	7,05	7,10	7,79	
bf.logistique	8,27	8,29	8,40	8,45	8,19	8,28	8,43	
bf.bureau & services	8,46	8,32	8,16	8,43	8,11	7,77	8,12	
bf.management & multimédiaTIC	8,02	8,16	8,13	8,28	8,12	8,06	8,04	
bf.langues	7,79	-	7,18	7,08	7,07	7,08	7,53	
Délai d'attente avant l'entrée en formation satisfaisant	67,1%	73,0%	71,1%	71,0%	67,7%	71,0%	72,9%	
L'accueil et l'information reçus avant la formation (sur 5)	4,24	4,35 ⬆	4,29	4,32	4,23 ⬇	4,22	4,25	
À bf.carrefour	4,15	4,31 ⬆	4,24	4,28	4,15 ⬇	4,11	4,17	
Lors de la séance d'information	4,24	4,34	4,31	4,34	4,22 ⬇	4,23	4,25	
Lors des tests de sélection	4,12	4,22	4,19	4,27	4,18	4,18	4,17	
Dans votre centre de formation	4,28	4,38	4,32	4,30	4,24	4,21	4,26	
Lors de l'accueil à l'entrée en formation	4,38	4,49 ⬆	4,39 ⬇	4,42	4,34	4,35	4,37	

⁶ Soit 1098 répondants après correction de la pondération des centres.

⁷ Soit 1657 répondants après correction de la pondération des centres.

⁸ Soit 1960 répondants après correction de la pondération des centres.

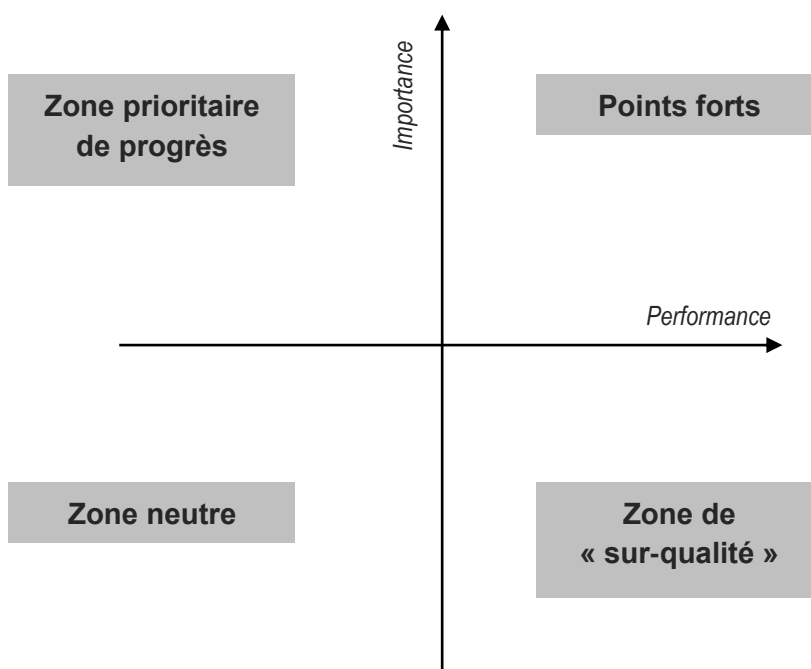
Indicateur	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2009-2015
La formation (sur 5)	4,18	4,26	4,22	4,24	4,13 ⬇	4,14	4,21	
L'accueil reçu en formation	4,35	4,45 ⬆	4,39	4,34	4,27	4,28	4,33	
L'information reçue en formation	4,17	4,24	4,23	4,24	4,14	4,14	4,21	
Le contenu de la formation	4,24	4,28	4,24	4,29	4,15 ⬇	4,16	4,21	
Les horaires de la formation	4,23	4,32	4,29	4,28	4,18	4,17	4,23	
La durée de la formation	3,90	3,94	3,93	3,97	3,93	3,88	3,95	
La disponibilité des formateurs	4,32	4,37	4,35	4,39	4,26 ⬇	4,32	4,39	
Les méthodes utilisées	4,11	4,21	4,13	4,20	4,06 ⬇	4,09	4,18	
Le matériel mis à disposition	4,21	4,30	4,23	4,21	4,08 ⬇	4,14	4,22	
Les documents et supports	4,14	4,20	4,16	4,20	4,08 ⬇	4,11	4,21	
Proportion de stagiaires évalués en cours de formation	72,1%	70,3%	73,7%	76,9%	74,8%	80,4% ⬆	78,5%	
Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation (sur 5)	4,13	4,15	4,08	4,13	3,98 ⬇	3,99	4,09	
Le centre de formation (sur 5)	3,88	4,19 ⬆	4,18	4,17	4,08 ⬇	4,05	4,02	⬆
La vie du centre en général	4,04	4,18 ⬆	4,20	4,18	4,09	4,05	4,13	
Le bâtiment	3,88	4,12 ⬆	4,13	4,17	4,08	4,04	4,11	⬆
Les locaux de cours	4,03	4,24 ⬆	4,25	4,24	4,15	4,04	4,15 ⬆	⬆
Les formalités administratives	4,19	4,33 ⬆	4,33	4,31	4,21	4,18	4,25	
L'application du ROI (règlement d'ordre intérieur)	4,16	4,34 ⬆	4,31	4,30	4,20 ⬇	4,20	4,24	
La facilité d'accès au centre	4,13	4,27 ⬆	4,25	4,30	4,23	4,27	4,27	⬆
Le service repas et boisson (dans le centre, à partir de 2015)	3,61	3,77	3,75	3,62	3,54	3,55	3,48	
Le service repas et boisson aux alentours							3,53	
Proportion de stagiaires ayant reçu une information sur la recherche d'emploi	44,7%	51,7%	42,4% ⬇	56,6% ⬆	49,5% ⬇	52,6%	54,3%	⬆
Satisfaction (sur 5)	4,01	4,09	4,01	4,12	3,97	3,76 ⬇	3,9	
Proportion de stagiaires ayant reçu une aide à la recherche de stage	24,4%	33,0% ⬆	21,4% ⬇	31,1% ⬆	28,8%	28,2%	28,8	
Satisfaction (sur 5)	4,03	4,17	4,06	4,11	3,95	3,86	4,02	
Proportion de stagiaires ayant reçu une aide en cas de difficultés personnelles	18,4%	22,9%	18,4%	21,0%	18,6%	22,6%	19,4	
Satisfaction (sur 5)	4,31	4,35	4,34	4,40	4,19	4,16	4,19	

Indicateur	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2009-2015
Clarté du contrat : Assez clair	85,6%	84,3%	85,8%	87,0%	88,6%	87,3%	85,4%	
Sentiment d'être bien formé : total des « oui »	94,9%	94,4%	94,2%	94,6%	94,3%	93,6%	95,1%	
bf.tremplin	97,2%	94,6%	97,9%	99,1%	97,8%	97,8%	97,9%	
bf.construction	94,6%	86,7%	91,7%	93,9%	96,1%	89,7%	98,3%	
bf.industrie	86,7%	66,7%	90,1%	85,9%	84,0%	91,8%	94,9%	
bf.logistique	98,3%	95,1%	100%	98,6%	100%	100%	96,8%	
bf.bureau & services	98,6%	97,4%	99,2%	100%	93,0%	97,7%	96,1%	
bf.management & multimédiaTIC	94,9%	96,9%	95,4%	95,9%	95,7%	94,8%	96,4%	
bf.langues	91,3%	-	79,7%	81,2%	90,1%	85,0%	87,6%	
Dont « oui tout à fait »	48,0%	51,7%	49,3%	51,8%	47,0%	47,8%	47,3%	
bf.tremplin	55,3%	58,2%	57,4%	59,6%	53,9%	66,2%	59,8%	
bf.construction	56,8%	45,7%	50,0%	58,8%	35,3%	49,4%	49,6%	
bf.industrie	38,1%	19,0%	34,6%	45,9%	40,7%	49,0%	37,3%	
bf.logistique	72,3%	75,7%	77,4%	69,1%	65,2%	69,5%	54,9%	
bf.bureau & services	71,4%	51,3%	60,5%	59,2%	50,0%	46,6%	42,9%	
bf.management & multimédiaTIC	36,0%	42,1%	44,7%	46,5%	43,1%	36,9%	42,8%	
bf.langues	40,0%	-	22,5%	32,7%	45,1%	40,4%	40,9%	

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

A. Importance/performance - cadrage

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 le graphique ci-dessous.



Cette analyse permet de mettre en évidence :

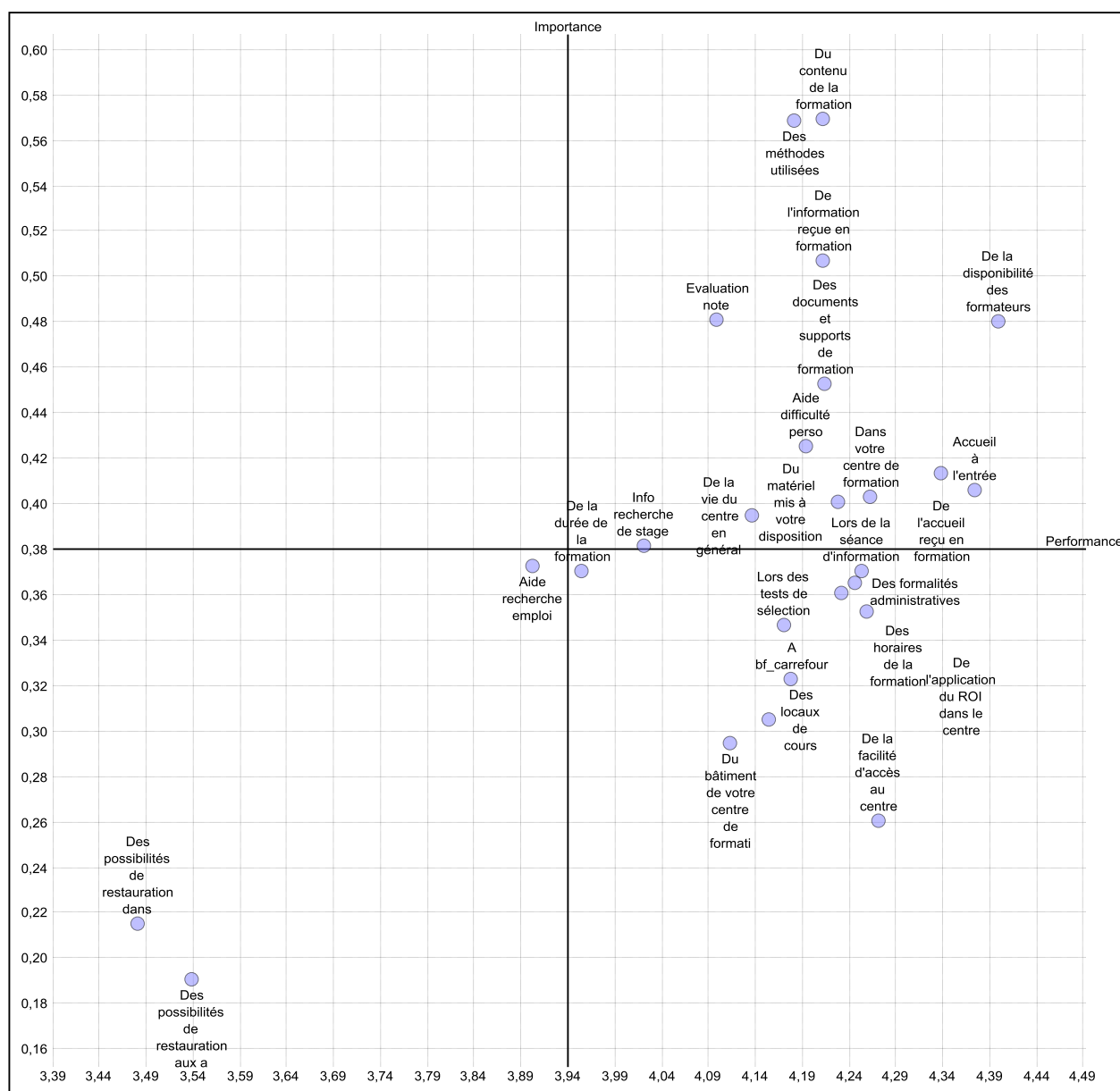
- Les points forts de BRUXELLES FORMATION : il s'agit des critères figurant dans la zone située en haut à droite. La performance de ces critères peut être qualifiée de bonne et ils ont du poids dans la satisfaction globale des stagiaires ; les points situés dans cette zone doivent y être maintenus.
- Les points plus faibles de BRUXELLES FORMATION : il s'agit des critères figurant dans la zone prioritaire de progrès 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 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 de « sur-qualité » située en bas à droite. La performance de ces critères est bonne et ils ont peu de poids dans la satisfaction globale des stagiaires. C'est éventuellement dans cette zone qu'il est possible de récupérer des moyens, tant humains que financiers.

Les graphiques, directement extraits 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.

B.Importance/performance – 2015

1. BRUXELLES FORMATION



Les axes se coupent aux valeurs moyennes obtenues pour l'ensemble des items pris en compte simultanément soit 3,94 pour la performance (3,95 en 2014) et 0,38 pour l'importance (0,37 en 2014). Les deux axes restent très stables par rapport à 2014, ce qui veut dire que pris simultanément, les items qui composent la satisfaction des stagiaires ont obtenu une note moyenne similaire à celle de 2014 et que poids des items dans la satisfaction globale reste le même.

Habituellement, pour l'analyse de ce graphique, nous nous attardons sur les deux zones supérieures, à savoir les points importants pour les stagiaires, ceux qui semblent ne pas les satisfaire (à améliorer) et ceux qui leur donnent satisfaction (à maintenir). En 2014, 7 points

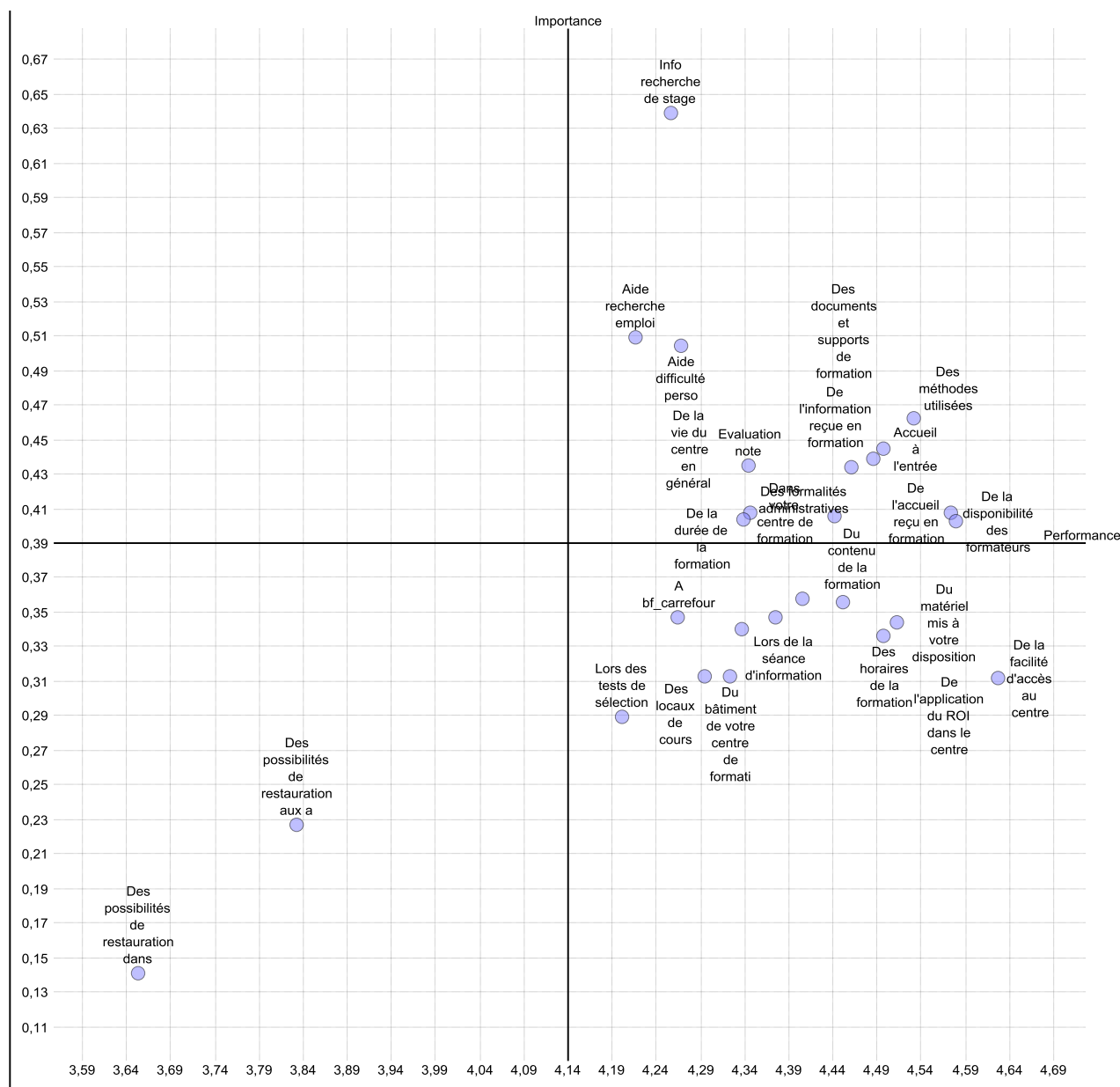
étaient dans la zone « à maintenir » (points forts). En 2015, on en compte quasiment le double (13). En 2014, un point faible était mis en évidence (l'aide à la recherche de stage), en 2015, il n'y en a plus. L'aide à la recherche de stage est d'ailleurs passée dans les points forts.

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, (bien que plus dense pour les points forts en 2015) : les items qui peuvent être structurellement considérés comme des points forts se trouvent toujours dans les mêmes zones. 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>	<u>La formation</u>	<u>La formation</u>	<u>La formation</u>
	Information reçue en formation	Information reçue en formation	Information reçue en formation	Information reçue en formation
	Contenu de la formation	Contenu de la formation	Contenu de la formation	Contenu de la formation
	Disponibilité des formateurs	Disponibilité des formateurs	Disponibilité des formateurs	Disponibilité des formateurs
	Méthodes utilisées en formation	Méthodes utilisées en formation	Méthodes utilisées en formation	Méthodes utilisées en formation
	Documents et supports de formation	Matériel mis à disposition en formation	Documents et supports de formation	Matériel mis à disposition en formation
	<u>Plus généralement</u>	Documents et supports de formation	<u>Plus généralement</u>	Documents et supports de formation
	Les méthodes d'évaluation	<u>Plus généralement</u>	Les méthodes d'évaluation	<u>Plus généralement</u>
		Les méthodes d'évaluation		Les méthodes d'évaluation
Points faibles		<u>La formation</u>	<u>Plus généralement</u>	
		Durée de la formation	Information sur la recherche d'emploi Aide à la recherche de stage	

	2013	2014	2015
Points forts	<u>La formation</u>	<u>La formation</u>	<u>Avant la formation</u>
	Accueil reçu en formation	Information reçue en formation	Info reçue dans le centre
	Information reçue en formation	Contenu de la formation	<u>La formation</u>
	Contenu de la formation	Disponibilité des formateurs	Accueil à l'entrée
	Disponibilité des formateurs	Méthodes utilisées en formation	Accueil en formation
	Méthodes utilisées en formation	Matériel mis à disposition en formation	Information reçue en formation
	Matériel mis à disposition en formation	Documents et supports de formation	Contenu de la formation
	Documents et supports de formation	<u>Plus généralement</u>	Disponibilité des formateurs
	<u>Plus généralement</u>	Les méthodes d'évaluation	Méthodes utilisées en formation
	Les méthodes d'évaluation		Matériel mis à disposition en formation
Points faibles		<u>Plus généralement</u>	Documents et supports de formation
		Aide à la recherche de stage	

2. bf.tremplin



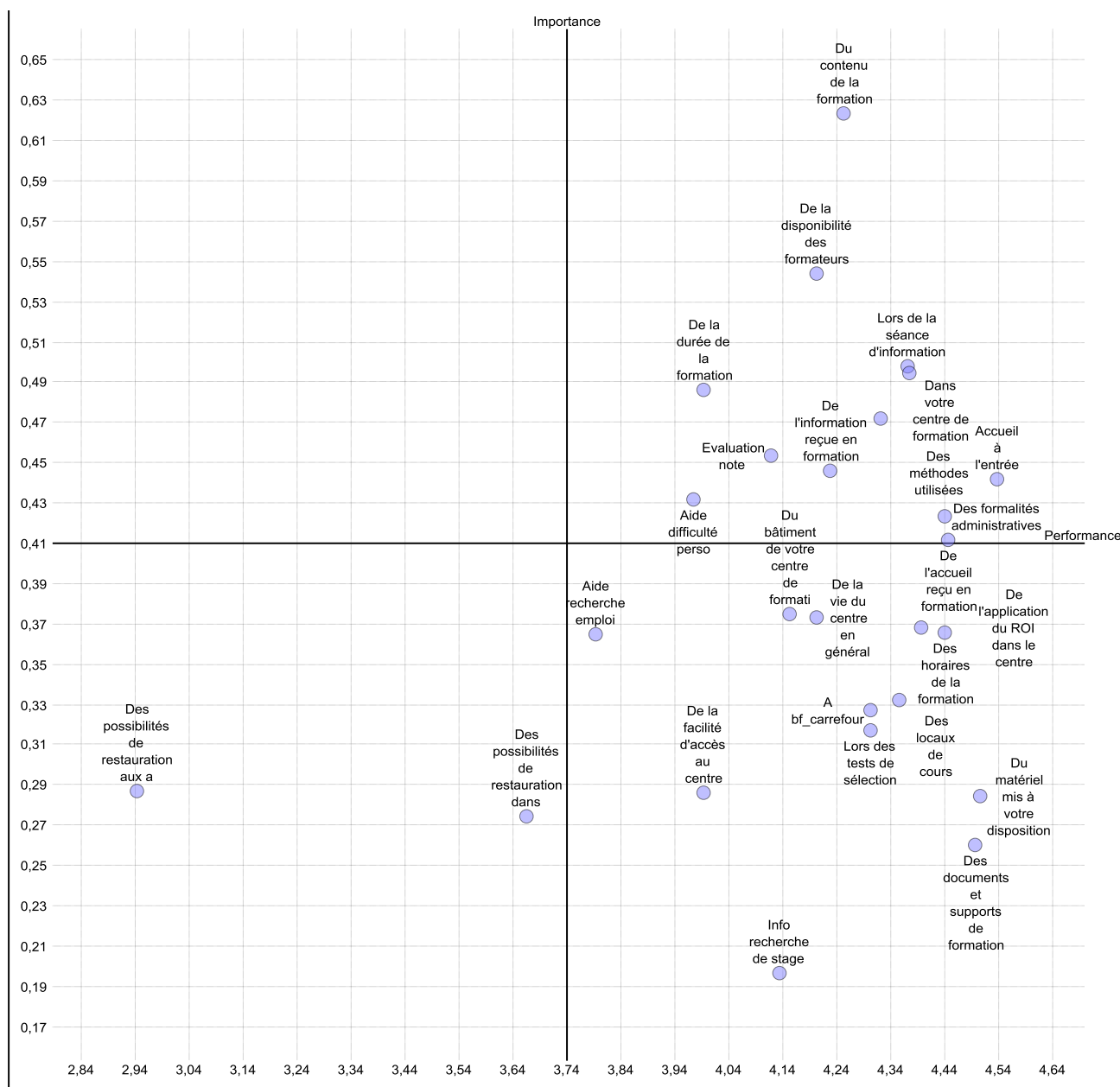
On identifie, en 2015, 13 points forts (16 en 2014). Il n'y a plus de point faible (un en 2014).

Ces points forts concernent :

- **L'accueil et l'information reçus avant la formation** : dans le centre de formation, et l'accueil organisé le jour de l'entrée en formation ;
- **La formation** : l'accueil reçu tout au long de la formation, l'information reçue tout au long de la formation, le contenu de celle-ci, la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées, les documents et supports ;
- L'évaluation en cours de formation ;

- **Le centre** : la vie du centre en général ;
- **Les aides** : à la recherche d'emploi, de stage (point faible en 2014) et l'aide reçue en cas de difficulté personnelle.

3. bf.construction



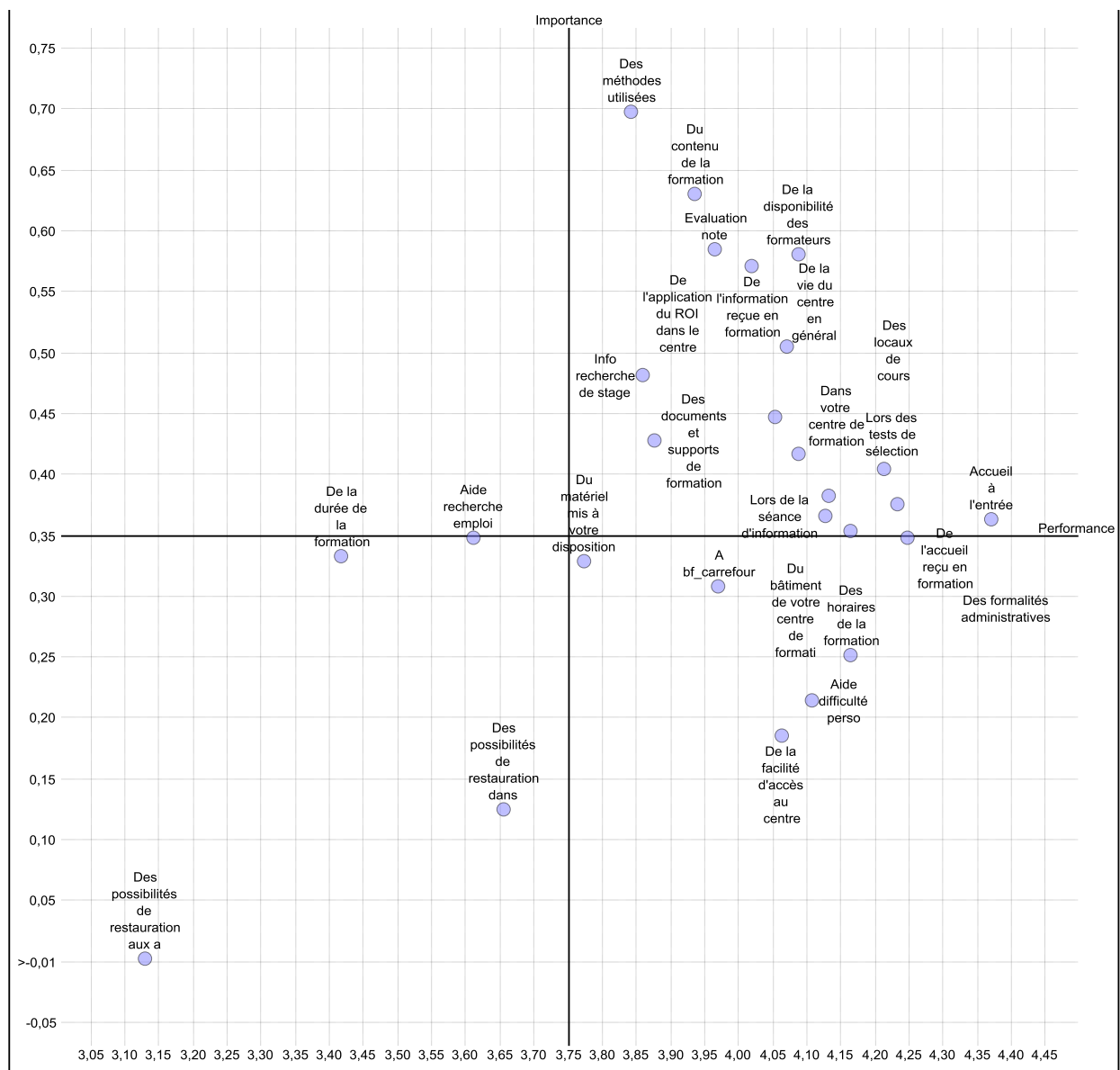
On identifie, en 2015, 11 points forts (11 également en 2014). Il n'y a plus de point faible (un en 2014).

Ces points forts concernent :

- **L'accueil et l'information reçus avant la formation** : lors de la séance d'information, dans le centre de formation, et l'accueil organisé le jour de l'entrée en formation ;

- **La formation** : l'information reçue tout au long de la formation, le contenu de celle-ci, sa durée (point faible en 2014), la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées ;
- L'évaluation en cours de formation ;
- **Le centre** : les formalités administratives ;
- **Les aides** : l'aide reçue en cas de difficulté personnelle.

4. bf.industrie



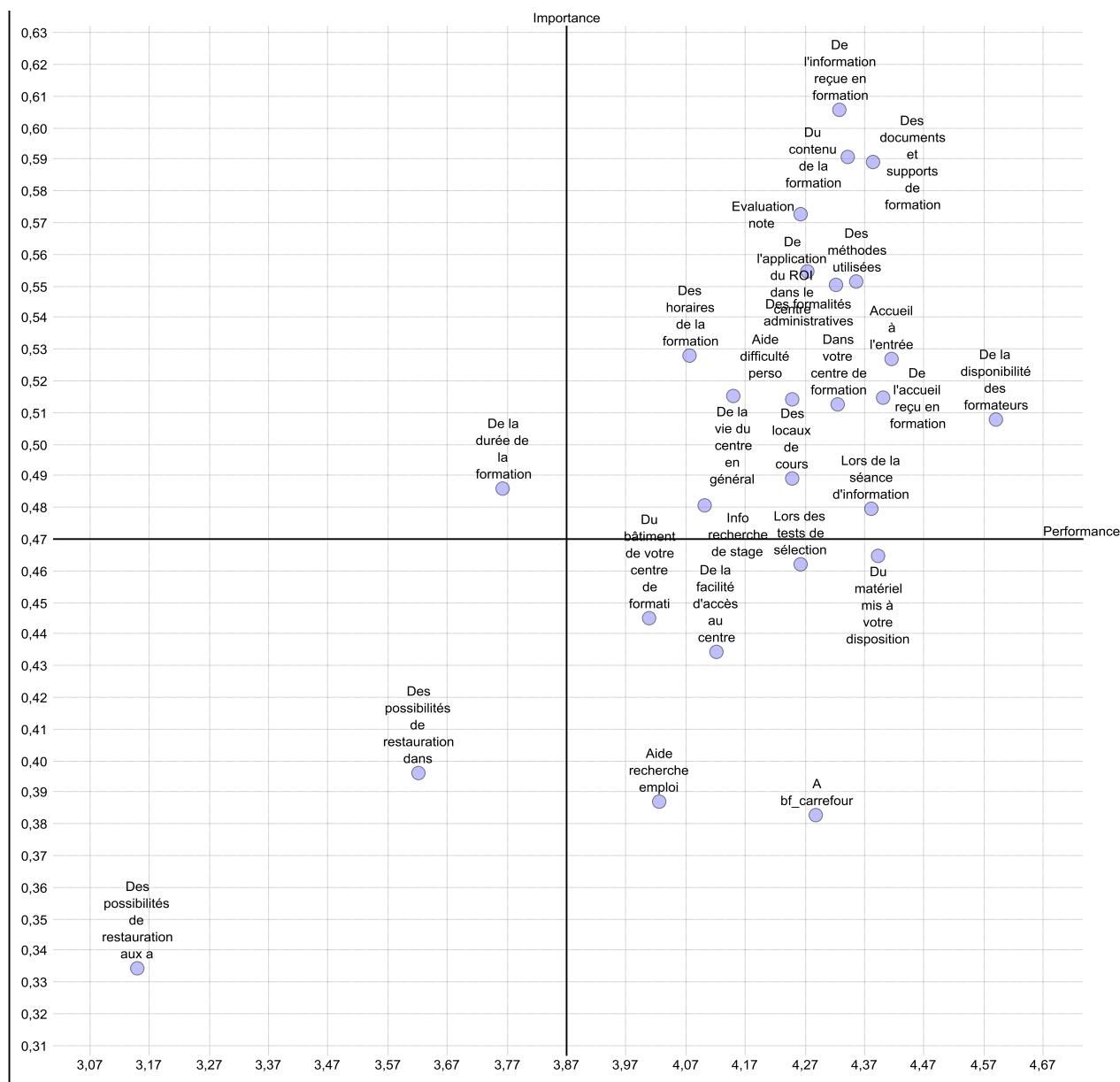
On identifie, en 2015, 17 points forts (22 en 2014) et un point faible (deux en 2014).

Les points forts concernent :

- **L'accueil et l'information reçus avant la formation :** lors de la séance d'information, lors des tests de sélection, dans le centre de formation, et l'accueil organisé le jour de l'entrée en formation ;
- **La formation :** l'accueil reçu tout au long de la formation, l'information reçue tout au long de la formation, le contenu de celle-ci, la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées ainsi que les documents et supports ;
- L'évaluation en cours de formation ;
- **Le centre :** la vie du centre en général, le bâtiment, les locaux de cours, les formalités administratives, l'application du ROI dans le centre ;
- **Les aides :** l'aide à la recherche de stage.

Le point faible concerne l'aide à la recherche d'emploi.

5. bf.logistique



On identifie, en 2015, 17 points forts (comme en 2014) et un point faible (deux en 2014).

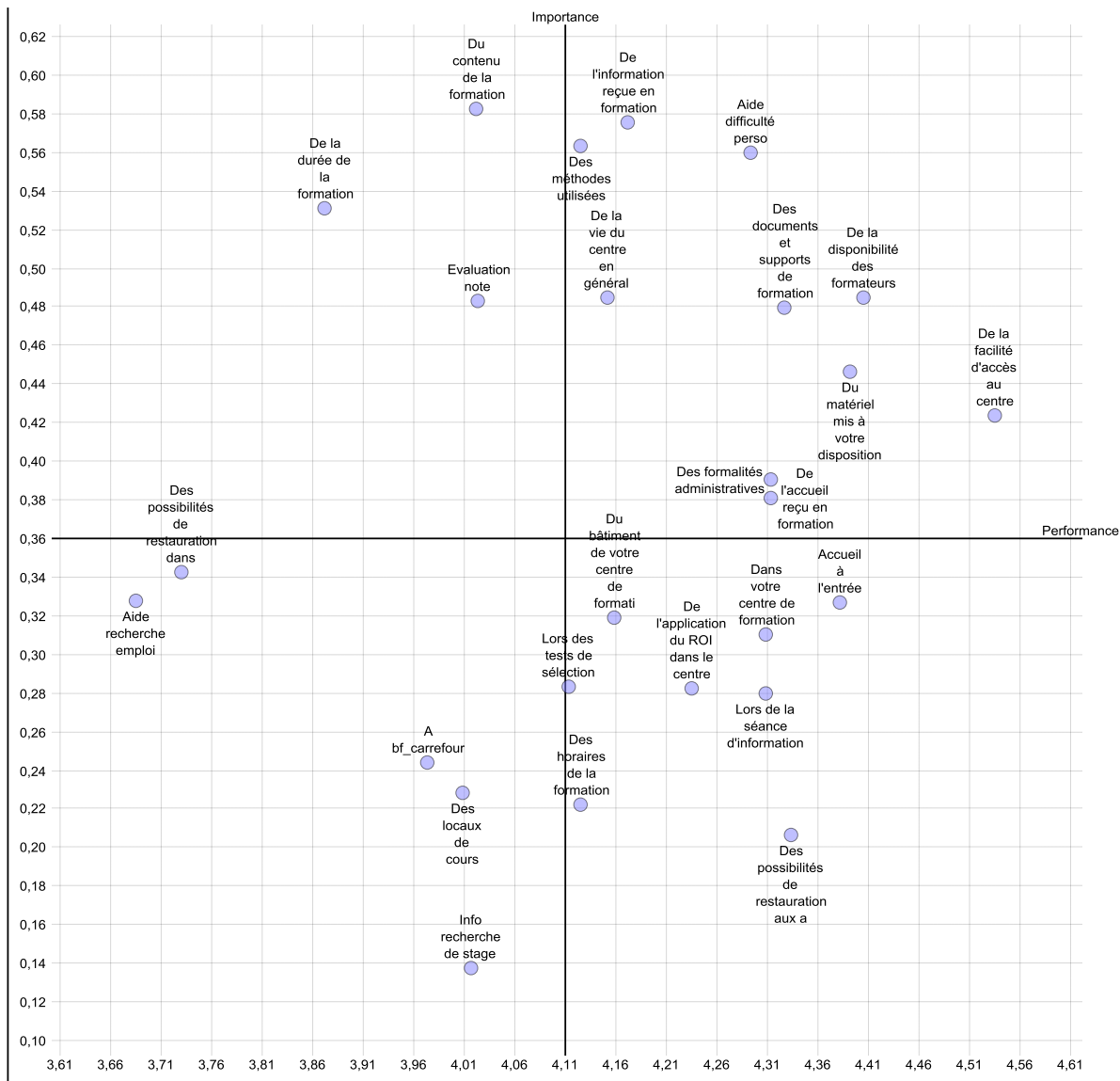
Les points forts concernent :

- **L'accueil et l'information reçus avant la formation** : lors de la séance d'information, dans le centre de formation, et l'accueil organisé le jour de l'entrée en formation ;
- **La formation** : l'accueil reçu tout au long de la formation, l'information reçue tout au long de la formation, le contenu de celle-ci, ses horaires (point faible en 2014), la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées ainsi que les documents et supports ;
- L'évaluation en cours de formation ;

- **Le centre :** la vie du centre en général, les locaux de cours, les formalités administratives, l'application du ROI dans le centre ;
- **Les aides :** l'aide à la recherche de stage et l'aide reçue en cas de difficulté personnelle.

Le point faible concerne la durée de la formation.

6. bf.bureau & services



On identifie, en 2015, 10 points forts (11 en 2014) et trois points faibles (deux en 2014).

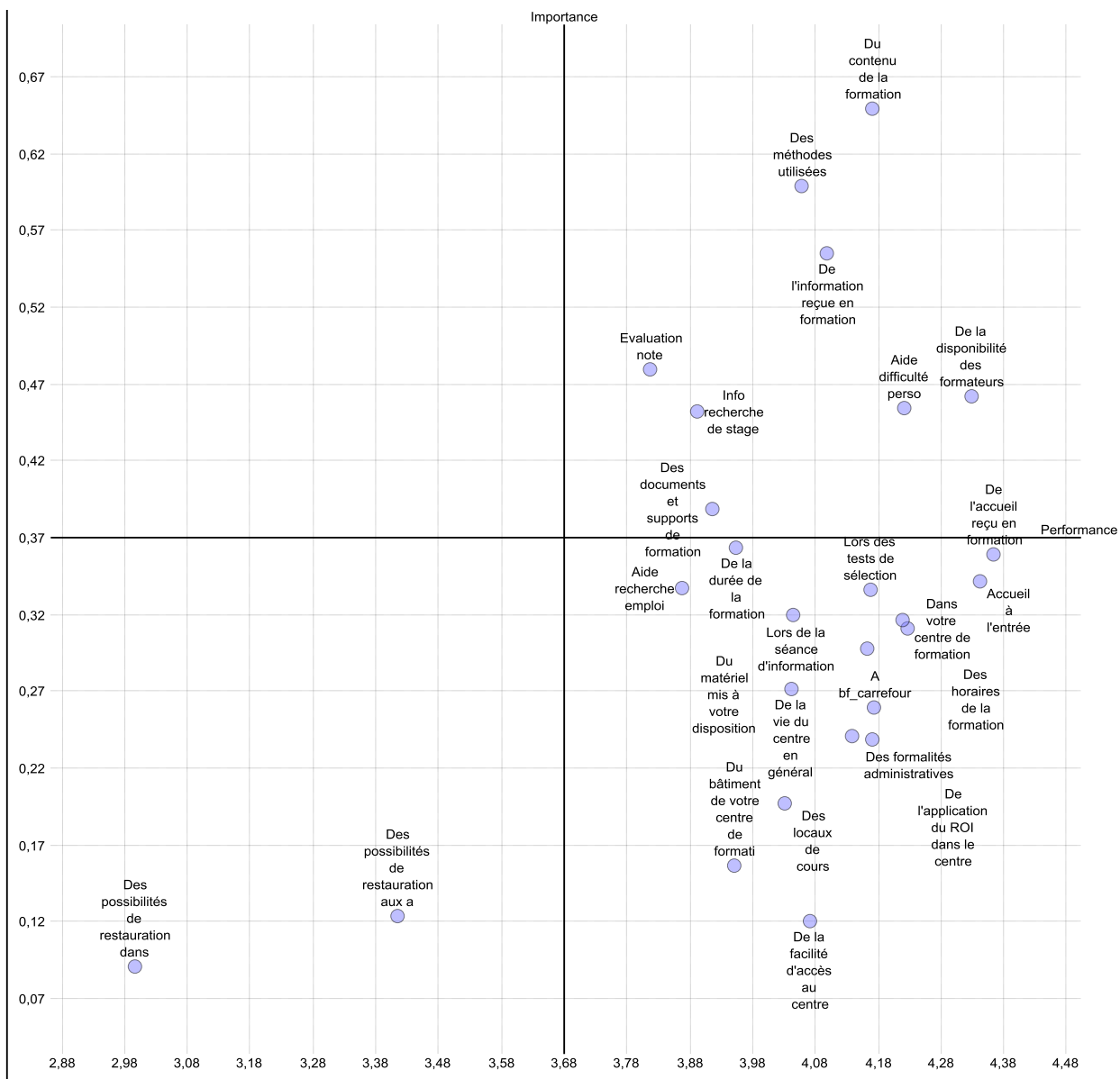
Les points forts concernent :

- **La formation :** l'accueil reçu tout au long de la formation, l'information reçue tout au long de la formation, la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées, le matériel mis à disposition ainsi que les documents et supports ;

- **Le centre** : la vie du centre en général, les formalités administratives et la facilité d'accès au centre ;
- **Les aides** : l'aide reçue en cas de difficulté personnelle.

Les points faibles concernent le contenu de la formation, sa durée (également faible en 2014) et les méthodes d'évaluation en cours de formation.

7. *bf.management & multimédiaTIC*



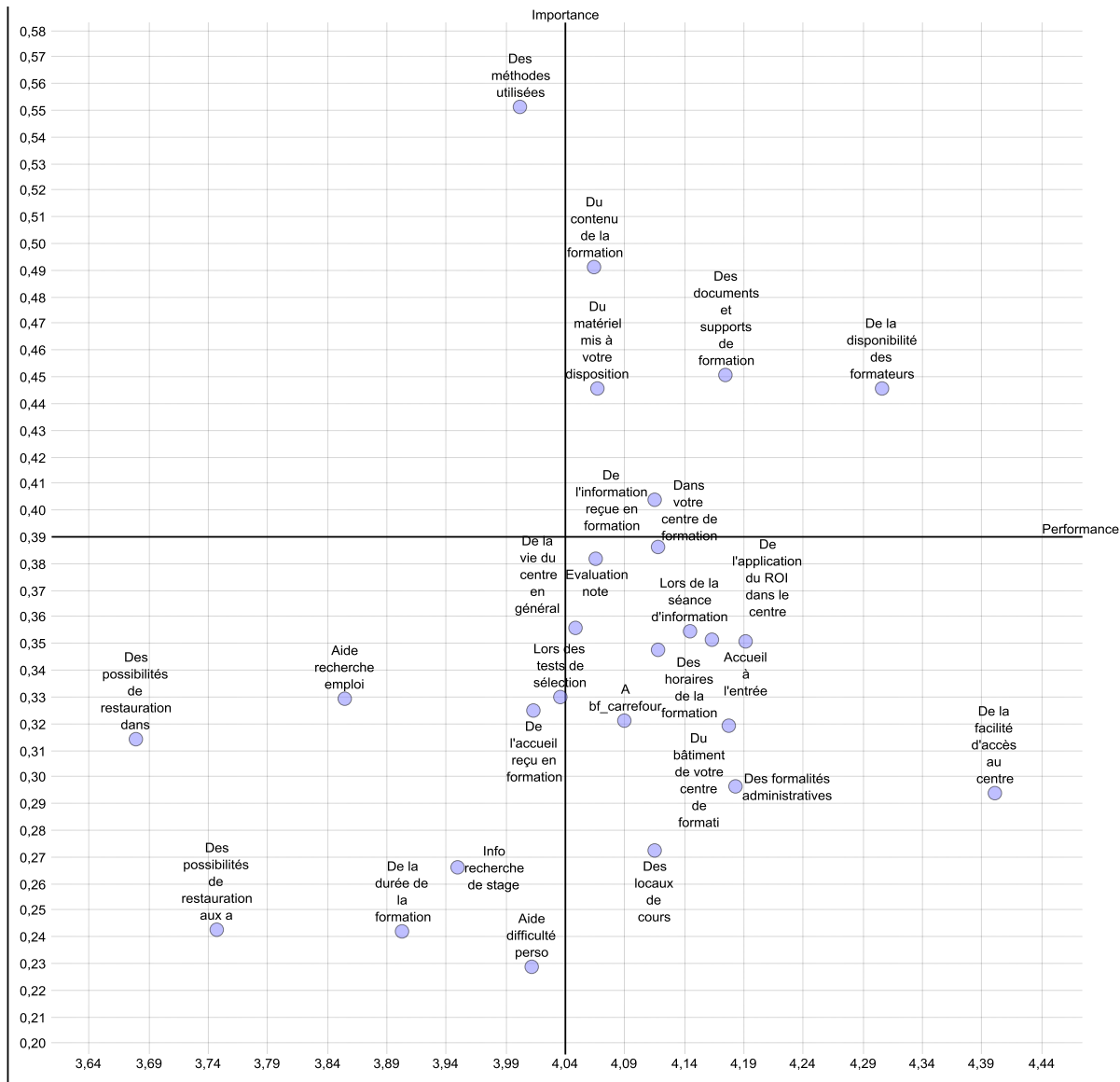
On identifie, en 2015, 8 points forts (6 en 2014) et aucun point faible (deux en 2014).

Les points forts concernent :

- **La formation** : l'information reçue tout au long de la formation, son contenu, la disponibilité des formateurs, les méthodes utilisées ainsi que les documents et supports ;

- L'évaluation en cours de formation (point faible en 2014);
- **Les aides** : l'information sur la recherche de stage (point faible en 2014) et l'aide reçue en cas de difficulté personnelle.

8. bf.langues



On identifie, en 2015, 5 points forts (2 en 2014) et 1 point faible (8 en 2014).

Les points forts concernent uniquement **la formation** : l'information reçue tout au long de la formation (point faible en 2014), son contenu (point faible en 2014), la disponibilité des formateurs, le matériel mis à disposition, ainsi que les documents et supports (point faible en 2014) ;

Le point faible concerne les méthodes utilisées (point faible en 2014).

IV. Annexe

A. Effectifs par centre et par formation

1. bf.tremplin

	Nb	% cit.	
ATELIER DECOUV.METIERS TECHN.SECTEUR INDUSTRIE	5	1,5%	1,5%
FORMATION BASE CALCUL INTENSIF	81	24,8%	24,8%
FORMATION DE BASE	118	36,2%	36,2%
FORMATION DE BASE FRANCAIS-NEERLANDAIS-DACTYLO	77	23,6%	23,6%
FORMATION DE BASE FRANCAIS/CALCUL/NL	29	8,9%	8,9%
FORMATION DE BASE FRANCAIS/NL	11	3,4%	3,4%
FORMATION DE BASE SUITE OFFICE	2	0,6%	0,6%
PROJET DE FORMATION POUR L'EMPLOI	3	0,9%	0,9%
Total	326	100,0%	

2. bf.construction

	Nb	% cit.	
ASSISTANT CHEF DE CHANTIER	8	6,7%	6,7%
ASSISTANT METREUR-DEVISEUR	9	7,6%	7,6%
CARRELEUR	5	4,2%	4,2%
CONSULTANT EN TITRES-SERVICES	17	14,3%	14,3%
COUVREUR-ETANCHEUR	4	3,4%	3,4%
INITIATION A L'ECO-CONSTRUCTION	6	5,0%	5,0%
INSTALLATEUR ELECTRICIEN RESIDENTIEL	5	4,2%	4,2%
INSTALLATEUR SANITAIRE	8	6,7%	6,7%
ISOLATION DE FACADE	6	5,0%	5,0%
MACON	6	5,0%	5,0%
OUVRIER DE VOIRIE	5	4,2%	4,2%
PEINTRE EN BATIMENT	10	8,4%	8,4%
PLAFONNEUR	7	5,9%	5,9%
REGLAGE DE BRULEURS	6	5,0%	5,0%
TECHNICIEN(NE) DE SURFACE/NETT PROF EN ENTREPRISE	17	14,3%	14,3%
Total	119	100,0%	

3. bf.industrie

	Nb	% cit.	
AGENT DE MAINTENANCE INDUSTRIELLE	7	5,9%	5,9%
AGENT EN TECHNIQUE D'ASCENSEUR	7	5,9%	5,9%
ATELIER DECOUVERTE SOUDEUR-TUYAUTEUR	5	4,2%	4,2%
DEMONTER-REPARER-EQUILIBRER-REMONTER UN PNEU	6	5,1%	5,1%
ELECTRICIEN INDUSTRIEL - ELECTROMECHANIQUE	7	5,9%	5,9%
INITIATION AUX RESEAUX TELEPHONIQUES ET INTERNET	18	15,3%	15,3%
MODELISTE POLYVALENT	8	6,8%	6,8%
PREFORMATION MECANICIEN D'ENTRETIEN AUTOMOBILE	13	11,0%	11,0%
PREFORMATION SOUDEUR	20	16,9%	16,9%
PREFORMATION TUYAUTEUR	3	2,5%	2,5%
RACCORD/MISE EN SERV.MOTEUR TRIPHASE ASYNCHRONE	10	8,5%	8,5%
REALISER INTERV. ELECTRIQUES ET ELECTRON. SIMPLES	7	5,9%	5,9%
SOUDEUR	4	3,4%	3,4%
TUYAUTEUR INDUSTRIEL	3	2,5%	2,5%
Total	118	100,0%	

4. bf.logistique

	Nb	% cit.	
ADR	8	2,5%	2,5%
ASSISTANT DU RESPONSABLE LOGISTIQUE	25	7,9%	7,9%
CHAUFFEUR BUS-CAR - PRATIQUE	39	12,3%	12,3%
CHAUFFEUR TAXI	156	49,2%	49,2%
CHAUFFEUR-LIVREUR	8	2,5%	2,5%
CONDUCTEUR POIDS LOURS - PRATIQUE CE	33	10,4%	10,4%
DISPATCHER	6	1,9%	1,9%
MAGASINIER	35	11,0%	11,0%
MAGASINIER GESTION DE STOCK ET D'ENTREPOT	7	2,2%	2,2%
Total	317	100,0%	

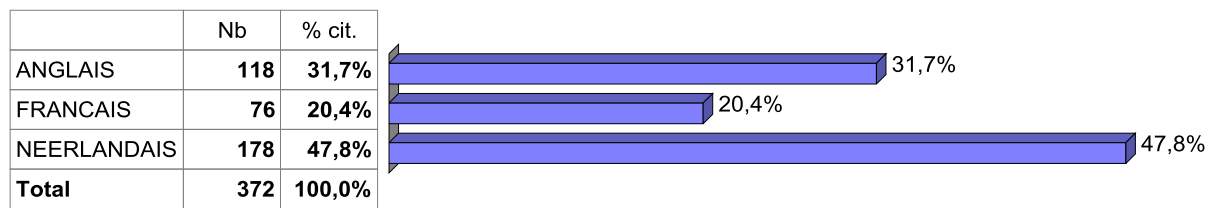
5. bf.bureau & services

	Nb	% cit.	
AIDE-COMPTABLE/ASSISTANT COMPTABLE	6	3,9%	3,9%
EMPLOYE ADMINISTRATIF	85	55,2%	55,2%
EMPLOYE ADMINISTRATIF DES SERVICES COMMERCIAUX	10	6,5%	6,5%
EMPLOYE COMPTABLE/AGENT EN COMPTABILITE	10	6,5%	6,5%
OPERAT.CALL CENTER/TELE-OPERAT./AGENT CALL CENTER	34	22,1%	22,1%
SECRETAIRE	9	5,8%	5,8%
Total	154	100,0%	

6. bf.management & multimédiaTIC

	Nb	% cit.	
ACHETEUR INTERNATIONAL	9	1,6%	1,6%
ADMINISTRATEUR RESEAUX	11	2,0%	2,0%
ADMINISTRATEUR SYSTEME MS CERTIFIE	16	2,9%	2,9%
ADOBE ILLUSTRATOR	9	1,6%	1,6%
AGENT DE COMMERCE INTERNATIONAL	11	2,0%	2,0%
ASSISTANT IMPORT/EXPORT	9	1,6%	1,6%
ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)	6	1,1%	1,1%
BUSINESS ANALYST	10	1,8%	1,8%
CHAINE GRAPHIQUE	24	4,3%	4,3%
COMMUNICATION ET ATTITUDE COMMERCIALE	20	3,6%	3,6%
COMPTABILITE DE BASE POUR EMPLOYES	11	2,0%	2,0%
CONDUCTEUR PRESSE OFFSET MULTICOULEURS	2	0,4%	0,4%
CONSULTANT JUNIOR SAP	18	3,2%	3,2%
CREER UNE MINI APPLICATION EN PHP/MY SQL	9	1,6%	1,6%
DAO/AUTOCAD	37	6,7%	6,7%
DELEGUE COMMERCIAL	11	2,0%	2,0%
DESSINATEUR D'ETUDE SPECIALISE EN ELECTRICITE	9	1,6%	1,6%
DESSINATEUR D'ETUDES EN HVAC	8	1,4%	1,4%
DESSINATEUR INDUSTRIEL	12	2,2%	2,2%
DEVELOP APPLICATION J2EE - ENVIR OPEN SOURCE	10	1,8%	1,8%
DEVELOPPEUR D'APPLICATION-SPECIALISATION MOBILES	11	2,0%	2,0%
DEVELOPPEUR NET	10	1,8%	1,8%
GESTION DE PROJET(PROJECT MANAGER)	21	3,8%	3,8%
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	12	2,2%	2,2%
GESTION DU NON-MARCHAND	12	2,2%	2,2%
GESTION FINANCIERE	10	1,8%	1,8%
GESTIONNAIRE DU PERSONNEL ET DU PAYROLL	11	2,0%	2,0%
INITIATION A LA PROGRAMMATION	15	2,7%	2,7%
JAVASCRIPT & JQUERY	5	0,9%	0,9%
L'ESSENTIEL DES SYSTEMES ET RESEAUX	19	3,4%	3,4%
LABO JAVA	4	0,7%	0,7%
MANAGEMENT-GESTION PRATIQUE DE L'ENTREPRISE	12	2,2%	2,2%
MARKETING ET GESTION DE L'EVENEMENT	11	2,0%	2,0%
MARKETING INTERACTIF	10	1,8%	1,8%
PHOTO NUMERIQUE ET RETOUCHE AVEC PHOTOSHOP	13	2,3%	2,3%
PRATIQUE COMPT.ET FISC./RESP/COMPTA.GENERALE	14	2,5%	2,5%
PREPARATION AUX METIERS BUREAU D'ETUDES	10	1,8%	1,8%
PUBLIER DES PAGES WEB	26	4,7%	4,7%
SELFLEADERSHIP-PRG. DEVEL. PERSON.	52	9,4%	9,4%
UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE(INST.HVAC)	15	2,7%	2,7%
VIDEO NUMERIQUE	9	1,6%	1,6%
Total	554	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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

* 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)	☐	☐	☐	☐	☒	☐
Lors de la séance d'information	☐	☐	☐	☐	☒	☐
Lors des tests de sélection avant votre entrée en formation	☐	☐	☐	☐	☒	☐
Dans votre Centre de formation (y compris par contact téléphonique)	☐	☐	☐	☐	☒	☐
Lors de l'accueil organisé le jour de votre entrée en formation	☐	☐	☐	☐	☒	☐

* 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	☐	☐	☐	☐	☒
De l'information reçue tout au long de la formation	☐	☐	☐	☐	☒
Du contenu de la formation	☐	☐	☐	☐	☒
Des horaires de la formation	☐	☐	☐	☐	☒
De la durée de la formation	☐	☐	☐	☐	☒
De la disponibilité des formateurs	☐	☐	☐	☐	☒
Des méthodes utilisées pour votre formation	☐	☐	☐	☐	☒
Du matériel mis à votre disposition pendant la formation	☐	☐	☐	☐	☒
Des documents et supports de formation	☐	☐	☐	☐	☒

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.)	☐	☐	☐	☐	☒
Du bâtiment de votre centre de formation (adaptation, propreté, espace suffisant, éclairage, etc.)	☐	☐	☐	☐	☒
Des locaux de cours (adaptation, propreté, espace suffisant, éclairage, etc.)	☐	☐	☐	☐	☒
Des formalités administratives	☐	☐	☐	☐	☒
De l'application du règlement d'ordre intérieur dans votre centre de formation	☐	☐	☐	☐	☒
De la facilité d'accès au centre	☐	☐	☐	☐	☒

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	☐	☐	☐	☐	☒
Aux alentours	☐	☐	☐	☐	☒

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



www.bruxellesformation.be