

**BRUXELLES  
FORMATION**



former pour l'emploi

# Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2019

- Mars 2020 -

**SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION**

# SOMMAIRE

Dans ce document, les évolutions de court terme (2018-2019) qui sont statistiquement significatives sont représentées par une flèche verte (↗) lorsqu'elles sont à la hausse et par une flèche rouge (↘) lorsqu'elles sont à la baisse par rapport à l'année précédente.

Les variations significatives sur le long terme (2010-2019, soit une période de 10 ans) sont représentées par le symbole ↗ lorsqu'elles sont à la hausse et par le symbole ↘ lorsqu'elles sont à la baisse.

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 annuelle et ce, de façon significative.

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Satisfaction globale</b> . . . . .  | <b>.3</b> |
|          | Note de satisfaction globale<br>Note de satisfaction globale : résultats par centre<br>Evolution de la note de satisfaction globale                  |           |
| <b>2</b> | <b>Sentiment d'être bien formé</b> . . . . .   | <b>.4</b> |
|          | Sentiment d'être bien formé<br>Sentiment d'être bien formé par centre<br>Evolution du sentiment d'être bien formé                                    |           |
| <b>3</b> | <b>Avant la formation</b> . . . . .  | <b>.5</b> |
|          | Délai d'attente avant l'entrée en formation<br>Satisfaction liée à l'accueil et l'information  |           |
| <b>4</b> | <b>La formation</b> . . . . .  | <b>.6</b> |
|          | Satisfaction liée à l'organisation et l'information<br>Satisfaction liée à la formation<br>Evaluation et méthodes d'évaluation en cours de formation |           |
| <b>5</b> | <b>Le centre de formation, l'accompagnement, la clarté du contrat</b> . . .  | <b>.7</b> |
|          | Satisfaction liée au centre de formation<br>Satisfaction liée aux aides et accompagnement<br>Satisfaction liée à la clarté du contrat de formation   |           |
|          | <b>Éléments de cadrage 2019</b> . . . . .  | <b>.8</b> |
|          | <b>Lexique</b> . . . . .   | <b>.8</b> |

Étude réalisée par le Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation

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

[www.bruxellesformation.brussels](http://www.bruxellesformation.brussels)

CHIFFRES CLÉS 2019

SATISFACTION  
GLOBALE



**8,32 / 10**



SENTIMENT D'ÊTRE  
BIEN FORMÉ



8,32 / 10

# 1 SATISFACTION GLOBALE

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

**8,32 / 10**

Ce résultat est stable par rapport à l'année précédente (2018 : 8,26/10)

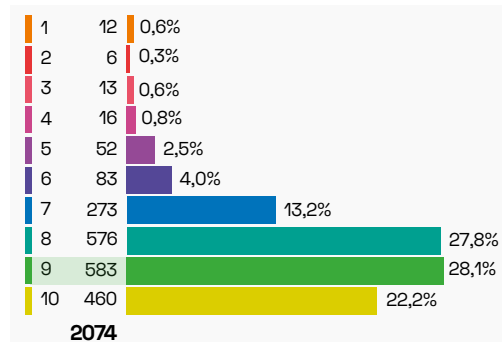
**Taux de réponse : 100%**

**Moyenne : 8,32** (rappel total 2018 : 8,26 ; 2017 : 8,09)

**Ecart-type : 1,50** (rappel total 2018 : 1,56 ; 2017 : 1,63)

**Médiane : 9** (rappel total 2018 : 8 ; 2017 : 8)

Min= 1,00 Max= 10,00

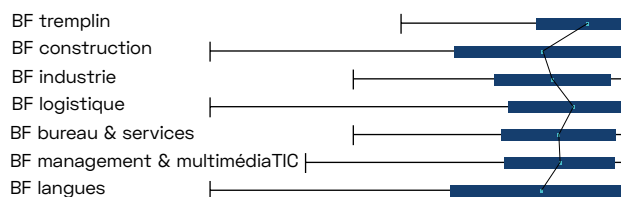


Contrairement aux années précédentes, la réponse la plus citée est le 9/10 (par près de trois répondants sur dix). L'écart type quant à lui diminue (1,50 en 2019 contre 1,56 en 2018), indiquant que les répondants sont un peu « plus d'accord » qu'en 2018 sur la note accordée.

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

Les notes de satisfaction globale sont stables pour l'ensemble des centres sur la période 2018-2019. L'amplitude des notes par centre se restreint par rapport à l'ensemble de l'année 2018, tout en se déplaçant vers le haut : la note la plus basse est de 7,97/10 (7,80 en 2018) et la plus haute de 8,93/10 (8,89 en 2018).

|   | NOTE GLOBALE |            |      |       |         |             |
|---|--------------|------------|------|-------|---------|-------------|
|   | Moyenne      | Ecart type | Min  | Max   | Médiane | Efficatif   |
| <b>BF tremplin</b>                        | <b>8,93</b>  | 1,07       | 5,00 | 10,00 | 9,00    | <b>277</b>  |
| <b>BF construction</b>                    | <b>7,98</b>  | 1,87       | 1,00 | 10,00 | 8,00    | <b>223</b>  |
| <b>BF industrie</b>                       | <b>8,18</b>  | 1,22       | 4,00 | 10,00 | 8,00    | <b>114</b>  |
| <b>BF logistique</b>                      | <b>8,63</b>  | 1,37       | 1,00 | 10,00 | 9,00    | <b>235</b>  |
| <b>BF bureau &amp; service</b>            | <b>8,32</b>  | 1,19       | 4,00 | 10,00 | 8,00    | <b>201</b>  |
| <b>BF management &amp; multimédia TIC</b> | <b>8,34</b>  | 1,16       | 3,00 | 10,00 | 8,00    | <b>558</b>  |
| <b>BF langues</b>                         | <b>7,97</b>  | 1,93       | 1,00 | 10,00 | 8,00    | <b>466</b>  |
| <b>Total</b>                              | <b>8,32</b>  | 1,50       | 1,00 | 10,00 | 9,00    | <b>2074</b> |

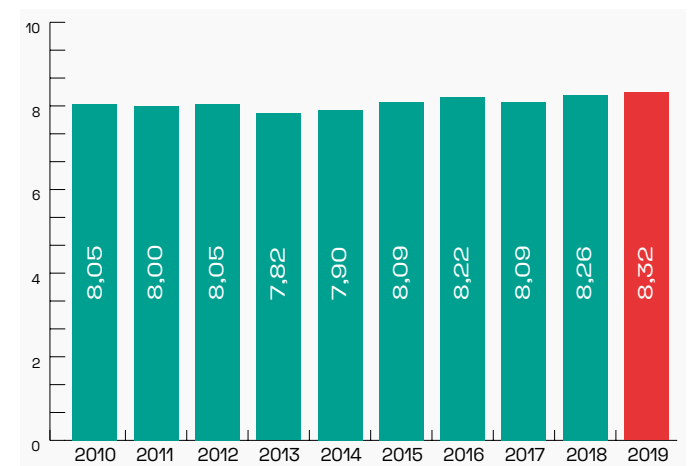


(Rappel note globale moyenne par centre pour l'ensemble de l'année 2018 : BF tremplin : 8,89 ; BF construction : 7,82 ; BF industrie : 8,31 ; BF logistique : 8,66 ; BF bureau & services : 8,23 ; BF management & multimedia TIC : 8,30 ; BF langues : 7,80)

## EVOLUTION DE LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE 2010-2019

La note globale de satisfaction atteint 8,32/10 pour 2019, nouveau niveau record après celui de 2018 (cf. graph ci-dessous), et poursuivant la tendance haussière engagée en 2014 (hormis la baisse de 2017).

Cette progression s'explique par une hausse des notes spécifiques pour cinq des sept centres (cf. note de satisfaction globale par centre).



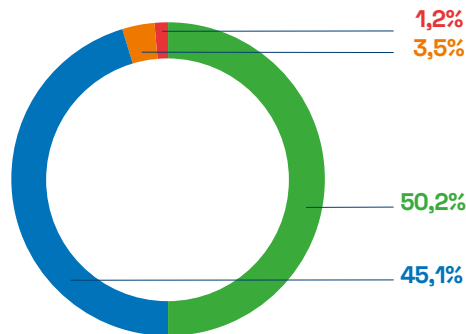
# 2

## SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

### SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Oui tout à fait : 50,2%  
Plutôt oui : 45,1%

En 2019, **95,3%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



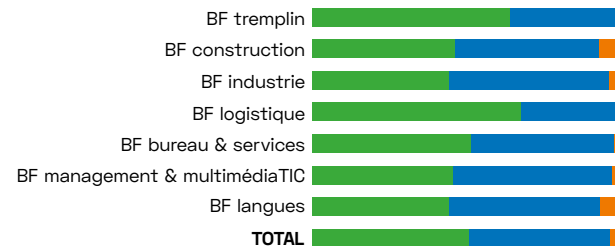
|                  | Nombre      | % cit.        |
|------------------|-------------|---------------|
| Non, pas du tout | 25          | 1,2%          |
| Plutôt non       | 73          | 3,5%          |
| Plutôt oui       | 935         | 45,1%         |
| Oui, tout à fait | 1041        | 50,2%         |
| <b>Total</b>     | <b>2074</b> | <b>100,0%</b> |

(Rappel total 2018 : «Oui tout à fait» : 52,5% ; «Plutôt oui» : 43,9%)

(Rappel total 2017 : «Oui tout à fait» : 51,2% ; «Plutôt oui» : 43,6%)

### SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ PAR CENTRE

|                                | Oui, tout à fait |              | Plutôt oui |              | Plutôt non |             | Non, pas du tout |             | Total       |        |
|--------------------------------|------------------|--------------|------------|--------------|------------|-------------|------------------|-------------|-------------|--------|
|                                | N                | % cit.       | N          | % cit.       | N          | % cit.      | N                | % cit.      | N           | % cit. |
| BF tremplin                    | 175              | 63,2%        | 96         | 34,7%        | 3          | 1,1%        | 3                | 1,1%        | 277         | 100%   |
| BF construction                | 102              | 45,7%        | 103        | 46,2%        | 14         | 6,3%        | 4                | 1,8%        | 223         | 100%   |
| BF industrie                   | 50               | 43,9%        | 58         | 50,9%        | 5          | 4,4%        | 1                | 0,9%        | 114         | 100%   |
| BF logistique                  | 157              | 66,8%        | 78         | 33,2%        | 0          | 0,0%        | 0                | 0,0%        | 235         | 100%   |
| BF bureau & services           | 102              | 50,7%        | 92         | 45,8%        | 6          | 3,0%        | 1                | 0,5%        | 201         | 100%   |
| BF management & multimedia TIC | 251              | 45,0%        | 284        | 50,9%        | 22         | 3,9%        | 1                | 0,2%        | 558         | 100%   |
| BF langues                     | 204              | 43,8%        | 224        | 48,1%        | 23         | 4,9%        | 15               | 3,2%        | 466         | 100%   |
| <b>Total</b>                   | <b>1041</b>      | <b>50,2%</b> | <b>935</b> | <b>45,1%</b> | <b>73</b>  | <b>3,5%</b> | <b>25</b>        | <b>1,2%</b> | <b>2074</b> |        |



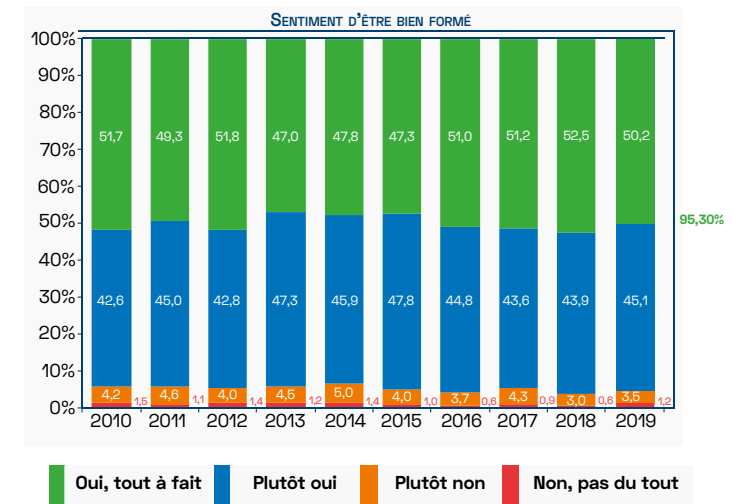
**Total des « oui » :** BF tremplin : 97,9% ; BF construction : 91,9% ; BF industrie : 94,8% ; BF logistique : 100,0% ; BF bureau & services : 96,5% ; BF management & multimedia TIC : 95,9% ; BF langues : 91,9% ; total : 95,3%.

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

95,3%

### EVOLUTION DU SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

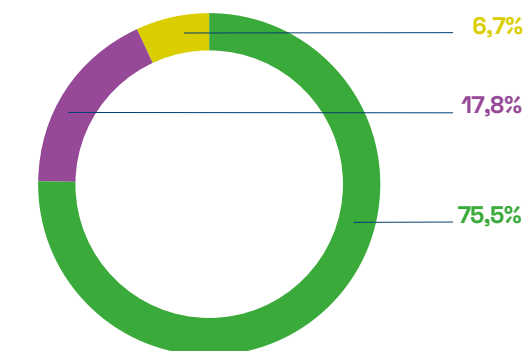
Avec **50,2%**, «oui tout à fait» est la réponse la plus citée. Bien qu'en retrait de plus de deux points par rapport à 2018, ce pourcentage reste stable sur le long terme.



### 3 AVANT LA FORMATION

#### DÉLAI D'ATTENTE

75,5% ↘



|              | Nombre      | % cit.        |
|--------------|-------------|---------------|
| Satisfaisant | 1566        | 75,5%         |
| Trop long    | 370         | 17,8%         |
| Pas d'avis   | 138         | 6,7%          |
| <b>Total</b> | <b>2074</b> | <b>100,0%</b> |

Taux de réponse : 100,0%

(Rappel total 2018 : «Satisfaisant» : 78,8% ; 2017 : 76,2%)

SATISFACTION RELATIVE AU DÉLAI D'ATTENTE AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION



75,5%

#### SATISFACTION LIÉE À L'ACCUEIL ET L'INFORMATION AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

4,22/5

|                             | Moyenne     | Ecart-type  | Effectif |
|-----------------------------|-------------|-------------|----------|
| A la Cité des métiers       | 4,09        | 1,02        | 1198     |
| En séance d'info            | 4,28        | 0,80        | 1943     |
| Lors des tests de sélection | 4,25        | 0,82        | 1863     |
| <b>Total</b>                | <b>4,22</b> | <b>0,87</b> |          |

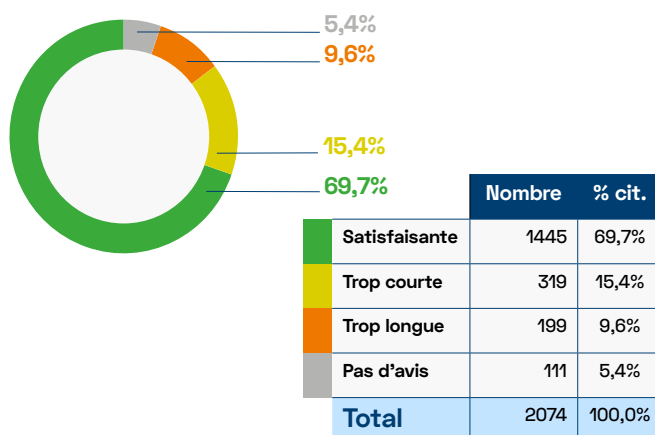
## 4 PENDANT LA FORMATION

### SATISFACTION LIÉE À L'ACCUEIL, L'INFORMATION ET L'ORGANISATION EN COURS DE FORMATION

4,30/5

|   | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|---|---------|------------|----------|
| Information dans le centre le premier jour de l'entrée en formation | 4,36    | 0,79       | 2074     |
| Accueil tout au long de la formation de la part du personnel        | 4,44    | 0,75       | 2074     |
| Information tout au long de la formation                            | 4,30    | 0,83       | 2074     |
| Horaires de formation   | 4,29    | 0,88       | 2074     |
| Durée de formation  | 4,09    | 1,02       | 2074     |
| <b>Total</b>  | 4,30    | 0,87       |          |

### APPRÉCIATION DE LA DURÉE DE FORMATION



### SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

4,31/5

|  | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|--|---------|------------|----------|
| Contenu                                  | 4,32    | 0,80       | 2074     |
| Méthodes                                 | 4,25    | 0,87       | 2074     |
| Disponibilité des formateurs/formatrices | 4,47    | 0,81       | 2074     |
| Matériel                                 | 4,30    | 0,91       | 2074     |
| Documents et supports                    | 4,21    | 0,95       | 2074     |
| <b>Total</b>                             | 4,31    | 0,87       |          |

SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

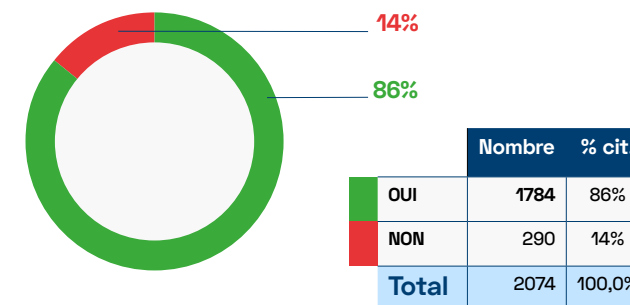


4,31/ 5

### EVALUATION EN COURS DE FORMATION

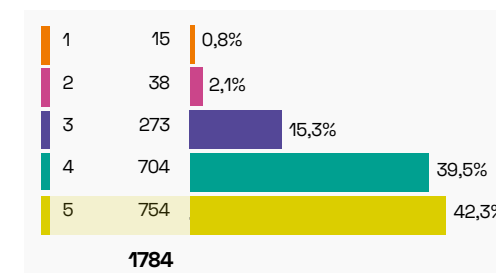
Avez-vous été évalué en cours de formation ?

<< Oui >> : 86,0%



[Rappel total 2018 : 'Oui' : 81,5% ; 2017 : 80,8%]

Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation en cours de formation : 4,20/5



[Rappel total 2018 : 4,20 ; 2017 : 4,06]



4,15 / 5

# 5

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

### SATISFACTION LIÉE AU CENTRE DE FORMATION : 4,15/5

|                             | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|-----------------------------|---------|------------|----------|
| La vie du centre en général | 4,21    | 0,85       | 2074     |
| Le bâtiment                 | 4,10    | 1,00       | 2074     |
| Les locaux                  | 4,13    | 0,97       | 2074     |
| <b>Total</b>                | 4,15    | 0,94       |          |

### SATISFACTION LIÉE À LA RESTAURATION : 3,62/5

|                                       | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|---------------------------------------|---------|------------|----------|
| Service repas/boissons dans le centre | 3,48    | 1,28       | 2074     |
| Service repas/boissons aux alentours  | 3,76    | 1,15       | 2074     |
| <b>Total</b>                          | 3,62    | 1,23       |          |

### SATISFACTION LIÉE À LA FACILITÉ D'ACCÈS : 4,28/5

|                  | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|------------------|---------|------------|----------|
| Facilité d'accès | 4,28    | 0,93       | 2074     |

### SATISFACTION LIÉE AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET À L'APPLICATION DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR (ROI) DANS LE CENTRE : 4,27/5

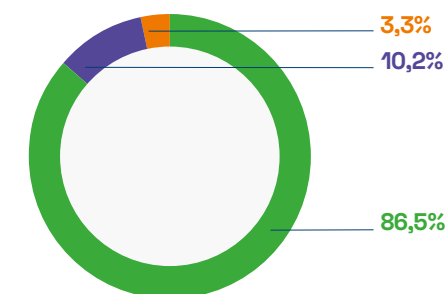
|                            | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|----------------------------|---------|------------|----------|
| Formalités administratives | 4,25    | 0,86       | 2074     |
| Application du ROI         | 4,30    | 0,84       | 2074     |
| <b>Total</b>               | 4,27    | 0,85       |          |

### SATISFACTION LIÉE À L'ACCOMPAGNEMENT

|                                    | Moyenne | Ecart-type | Effectif |
|------------------------------------|---------|------------|----------|
| à la recherche d'emploi            | 3,98    | 0,94       | 1078     |
| à la recherche de stage            | 4,19    | 0,89       | 335      |
| en cas de difficultés personnelles | 4,24    | 0,89       | 170      |

### CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair :  
86,5%



|                    | Nombre | % cit. |
|--------------------|--------|--------|
| Suffisamment clair | 1794   | 86,5%  |
| Pas assez clair    | 68     | 3,3%   |
| Pas d'avis         | 212    | 10,2%  |
| <b>Total</b>       | 2074   | 100,0% |

Rappel total 2018 : 'Suffisamment clair' : 85,9% ; 2017 : 85,9%

## ELÉMENTS DE CADRAGE 2019



Population visée  
**2.526**



Répondants  
**2.074**



Taux de réponse  
**82,1%**

| Centre                         | Population visée |              | Répondants   |              | Taux de réponse |
|--------------------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
|                                | Effectifs        | %            | Effectifs    | %            | %               |
| BF tremplin                    | 372              | 14,7         | 277          | 13,4         | 74,5            |
| BF construction                | 262              | 10,4         | 223          | 10,8         | 85,1            |
| BF industrie                   | 124              | 4,9          | 114          | 5,5          | 91,9            |
| BF logistique                  | 312              | 12,4         | 235          | 11,3         | 75,3            |
| BF bureau & services           | 245              | 9,7          | 201          | 9,7          | 82,0            |
| BF management & multimedia TIC | 643              | 25,5         | 558          | 26,9         | 86,8            |
| BF langues                     | 568              | 22,5         | 466          | 22,5         | 82,0            |
| <b>Total</b>                   | <b>2 526</b>     | <b>100,0</b> | <b>2 074</b> | <b>100,0</b> | <b>82,1</b>     |

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

Comparée à 2018, la population visée en 2019 chute de 12,7% en passant de 2.892 à 2.526 personnes. Les variations sont différentes selon les centres, allant d'une nette diminution de la population visée chez BF langues (-36,5%) à de fortes hausses chez BF logistique (+27,3%) et surtout BF construction (+95,0%).

Le nombre de répondants est également en net retrait : de 2.275 en 2018 à 2.074 en 2019, soit une baisse de 8,8%.

Le taux de réponse global enregistre en revanche une nette progression. Il atteint 82,1% (contre 78,7% en 2018). Les autres taux de réponse par centre restent relativement stables, allant d'une baisse de plus de dix points (-10,7 points) pour BF tremplin à une hausse de 11 points pour BF management & multimedia TIC.

## LEXIQUE

### Médiane :

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

### Ecart type :

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

**BRUXELLES  
FORMATION**



former pour l'emploi

