

BRUXELLES  
FORMATION



former pour l'emploi

# Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2020

- MARS 2021 -

SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION

Dans ce document, les **évolutions de court terme** (2019-2020) 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** (2011-2020, 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.

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Satisfaction globale</b> . . . . .	<b>3</b>
	Note globale de satisfaction	
	Note de satisfaction globale par centre	
	Évolution de la note de satisfaction globale 2011-2020	
<b>2</b>	<b>Sentiment d'être bien formé</b> . . . . .	<b>4</b>
	Sentiment d'être bien formé	
	Sentiment d'être bien formé par centre	
	Évolution du sentiment d'être bien formé	
<b>3</b>	<b>Avant la formation</b> . . . . .	<b>5</b>
	Délai d'attente avant l'entrée en formation	
	Satisfaction liée à l'accueil et l'information avant l'entrée en formation	
<b>4</b>	<b>La formation</b> . . . . .	<b>6</b>
	Satisfaction liée à l'accueil, l'information et l'organisation en cours de formation	
	Appréciation de la durée de formation	
	Satisfaction liée à la formation	
	Évaluation en cours de formation	
	Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation en cours de formation	
<b>5</b>	<b>Le centre de formation, l'accompagnement, le contrat de formation</b> . . .	<b>7</b>
	Satisfaction liée au centre de formation	
	Satisfaction liée à la restauration	
	Satisfaction liée à la facilité d'accès	
	Satisfaction liée aux formalités administratives et à l'application du règlement d'ordre intérieur (ROI) dans le centre	
	Satisfaction liée à l'accompagnement	
	Clarté du contrat	
	<b>Éléments de cadrage 2020</b> . . . . .	<b>8</b>
	<b>Lexique</b> . . . . .	<b>8</b>

Étude réalisée par le Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation

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

www.bruxellesformation.brussels

CHIFFRES-CLÉS 2020

SATISFACTION  
 GLOBALE



8,22/10

SENTIMENT D'ÊTRE  
 BIEN FORMÉ



1

## SATISFACTION GLOBALE

SATISFACTION  
GLOBALE

8,22/10



## NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

8,22/10

Ce résultat est stable par rapport à l'année précédente

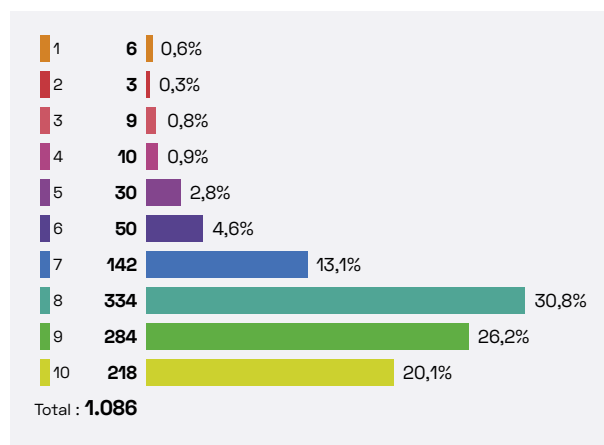
(2019 : 8,32/10)

Moyenne : 8,22 (rappel total 2019 : 8,32 ; 2018 : 8,26)

Ecart-type : 1,52 (rappel total 2019 : 1,50 ; 2018 : 1,56)

Médiane : 8 (rappel total 2019 : 9 ; 2018 : 8)

Min = 1,00 Max = 10,00

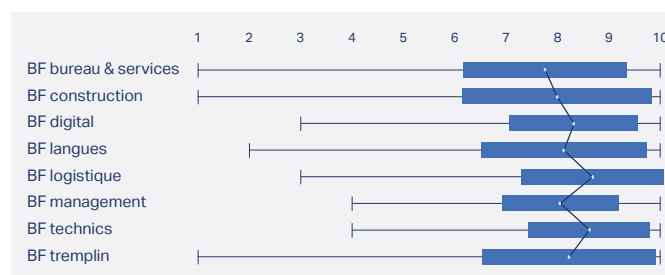


La réponse la plus citée est le **8/10** (par plus de trois répondants sur dix). L'écart type quant à lui reste stable (1,52 en 2020 contre 1,50 en 2019), indiquant comme en 2019, que les répondants de 2020 sont relativement d'accord sur la note attribuée.

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

Les notes de satisfaction globale fluctuent différemment selon les centres sur la période 2019-2020. L'amplitude des notes par centre se restreint légèrement par rapport à l'ensemble de l'année 2019, tout en se déplaçant vers le bas : la note la plus basse est de 7,75/10 (7,97 en 2019) et la plus haute de 8,68/10 (8,93 en 2019). A noter la scission de BF management & multimedia TIC en BF management et BF digital. Par ailleurs, BF industrie est désormais dénommé BF technics.

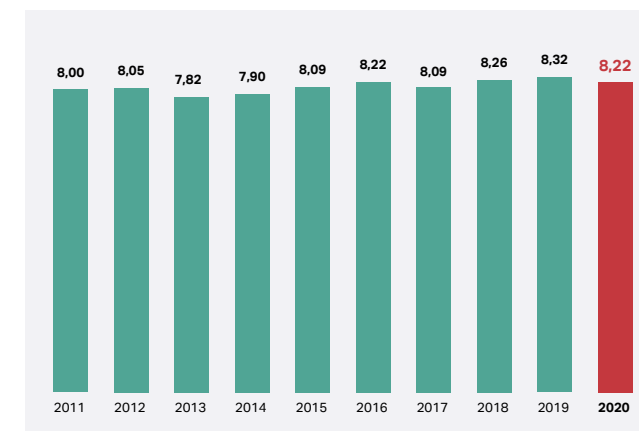
	Note globale					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF bureau & services	7,75	1,58	1	10	8	139
BF construction	7,99	1,84	1	10	8	125
BF digital	8,32	1,25	3	10	8	162
BF langues	8,12	1,61	2	10	8	181
BF logistique	8,68	1,39	3	10	9	144
BF management	8,05	1,14	4	10	8	160
BF technics	8,40	1,18	4	10	8	43
BF tremplin	8,62	1,69	1	10	9	132
<b>Total</b>	<b>8,22</b>	<b>1,52</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1.086</b>



(Rappel note globale moyenne par centre pour l'ensemble de l'année 2019 : BF bureau & services : 8,32 ; BF construction : 7,98 ; BF industrie : 8,18 ; BF langues : 7,97 ; BF logistique : 8,63 ; BF management & multimedia TIC : 8,34 ; BF tremplin : 8,93)

## ÉVOLUTION DE LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE 2011-2020

La note globale de satisfaction atteint **8,22/10** pour 2020, en légère baisse (non-significatif) par rapport à 2019 (cf. graph ci-dessous).



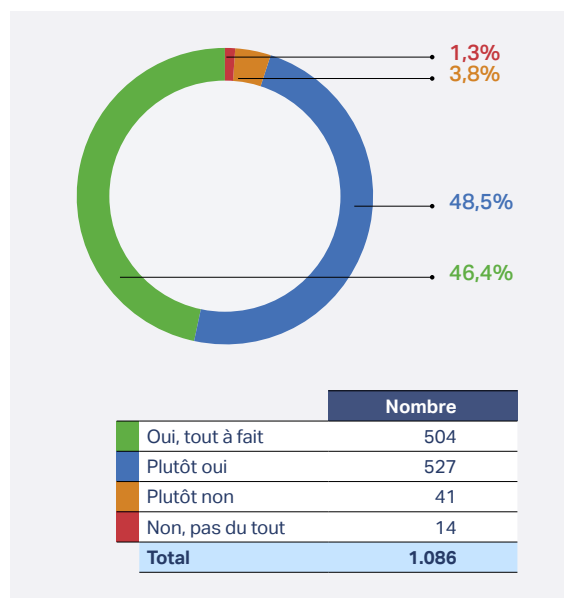


## 2 SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

### SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

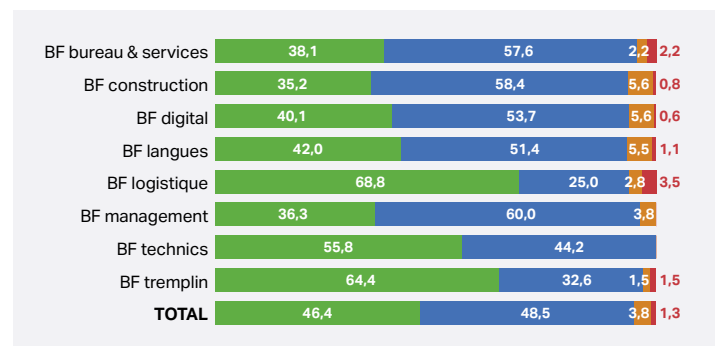
Oui tout à fait : **46,4%** ↘  
Plutôt oui : **48,5%**

En 2020, **94,9%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



### 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 bureau & services	53	38,1%	80	57,6%	3	2,2%	3	2,2%	139	100,0%
BF construction	44	35,2%	73	58,4%	7	5,6%	1	0,8%	125	100,0%
BF digital	65	40,1%	87	53,7%	9	5,6%	1	0,6%	162	100,0%
BF langues	76	42,0%	93	51,4%	10	5,5%	2	1,1%	181	100,0%
BF logistique	99	68,8%	36	25,0%	4	2,8%	5	3,5%	144	100,0%
BF management	58	36,3%	96	60,0%	6	3,8%	0	0,0%	160	100,0%
BF technics	24	55,8%	19	44,2%	0	0,0%	0	0,0%	43	100,0%
BF tremplin	85	64,4%	43	32,6%	2	1,5%	2	1,5%	132	100,0%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>46,4%</b>	<b>527</b>	<b>48,5%</b>	<b>41</b>	<b>3,8%</b>	<b>14</b>	<b>1,3%</b>	<b>1.086</b>	<b>100,0%</b>



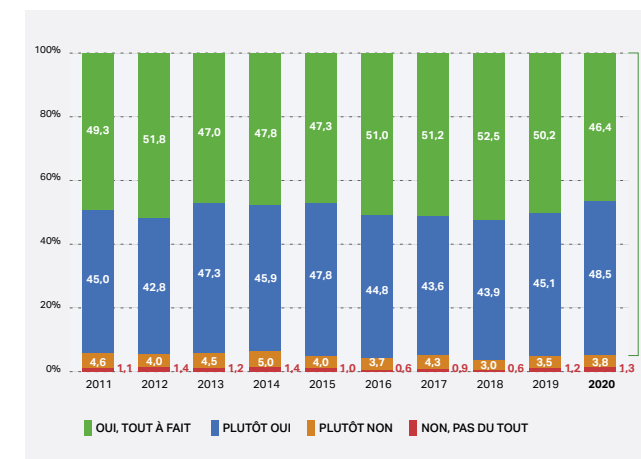
**Total des « oui » :** BF bureau & services : 95,7% ; BF construction : 93,6% ; BF digital : 93,8% ; BF langues : 93,4% ; BF logistique : 93,8% ; BF management : 96,3% ; BF technics : 100,0% ; BF tremplin : 97,0% ; total : 94,9%.

(Rappel total 2019 : « Oui tout à fait » : 50,2% ; « Plutôt oui » : 45,1%)  
(Rappel total 2018 : « Oui tout à fait » : 52,5% ; « Plutôt oui » : 43,9%)

### ÉVOLUTION DU SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Lorsque l'on demande aux stagiaires s'ils ont le sentiment d'avoir été bien formés, ils sont **94,9%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », pourcentage en légère baisse par rapport à 2019.

Avec **48,5%**, « Plutôt oui » est la réponse la plus citée, substituant la réponse « Oui, tout à fait » qui représentait la majorité absolue des réponses depuis 2016.



## 3 AVANT LA FORMATION

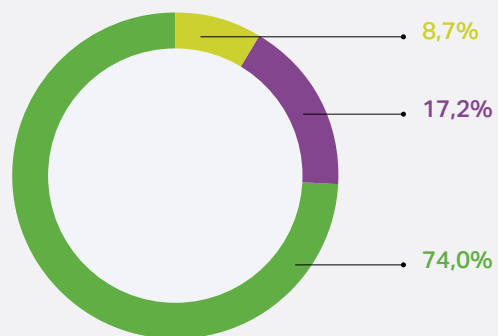
SATISFACTION RELATIVE AU  
DÉLAI D'ATTENTE AVANT  
L'ENTRÉE EN FORMATION

74,0%



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

Satisfaisant à **74,0%**



	Nombre
Satisfaisant	804
Trop long	187
Pas d'avis	95
<b>Total</b>	<b>1.086</b>

(Rappel total 2019 : « Satisfaisant » : 75,5% ; 2018 : 78,8%)

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

4,20/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
À la Cité des métiers	4,11	1,03	594
En séance d'info	4,25	0,89	995
Lors des tests de sélection	4,22	0,91	964
<b>Total</b>	<b>4,20</b>	<b>0,93</b>	

## 4 LA FORMATION

SATISFACTION  
RELATIVE À LA  
FORMATION

4,28/5

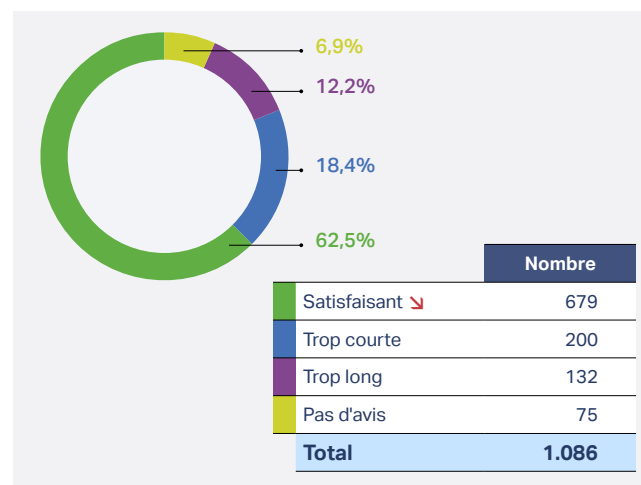


### SATISFACTION LIÉE À L'ACCUEIL, L'INFORMATION ET L'ORGANISATION EN COURS DE FORMATION

4,23/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Information dans le centre le premier jour de formation	4,31	0,88	1.086
Accueil tout au long de la formation de la part du personnel	4,38	0,85	1.086
Information tout au long de la formation ↘	4,21	0,92	1.086
Horaires de formation	4,28	0,95	1.086
Durée de formation ↘	3,95	1,07	1.086
<b>Total</b>	<b>4,23</b>	<b>0,95</b>	

### APPRÉCIATION DE LA DURÉE DE FORMATION



### SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

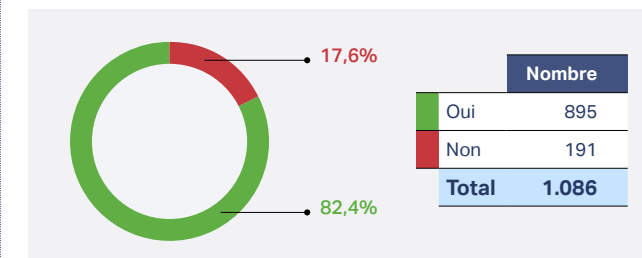
4,28/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Contenu	4,31	0,83	1.086
Méthodes	4,16	0,93	1.086
Disponibilité des formateurs/ formatrices	4,42	0,87	1.086
Matériel	4,30	0,92	1.086
Documents et supports	4,22	0,97	1.086
<b>Total</b>	<b>4,28</b>	<b>0,91</b>	

### ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

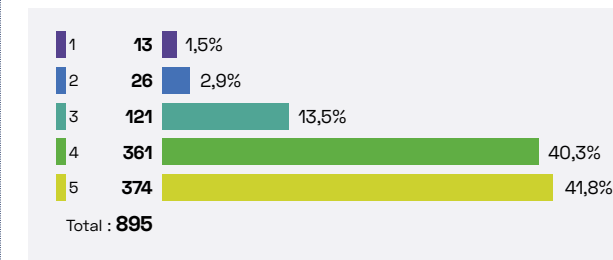
Oui : 82,4% ↘



(Rappel total 2019 : « Oui » : 86,0% ; 2017 : 14,0%)

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

4,18/5



(Rappel total 2019 : 4,20 ; 2018 : 4,20)



## 5

LE CENTRE DE FORMATION, L'ACCOMPAGNEMENT,  
LE CONTRAT DE FORMATIONSATISFACTION LIÉE  
AU CENTRE DE FORMATION

4,22/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
La vie du centre en général	4,20	0,93	1.086
Le bâtiment ↗	4,22	0,98	1.086
Les locaux	4,23	0,98	1.086
<b>Total</b>	<b>4,22</b>	<b>0,97</b>	

## SATISFACTION LIÉE À LA RESTAURATION

3,59/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Service repas/boissons dans le centre	3,54	1,26	1.086
Service repas/boissons aux alentours	3,64	1,23	1.086
<b>Total</b>	<b>3,59</b>	<b>1,24</b>	

## SATISFACTION LIÉE À LA FACILITÉ D'ACCÈS

4,24/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Facilité d'accès	4,24	1,02	1.086

SATISFACTION LIÉE AUX FORMALITÉS  
ADMINISTRATIVES ET À L'APPLICATION  
DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR (ROI)  
DANS LE CENTRE

4,26/5

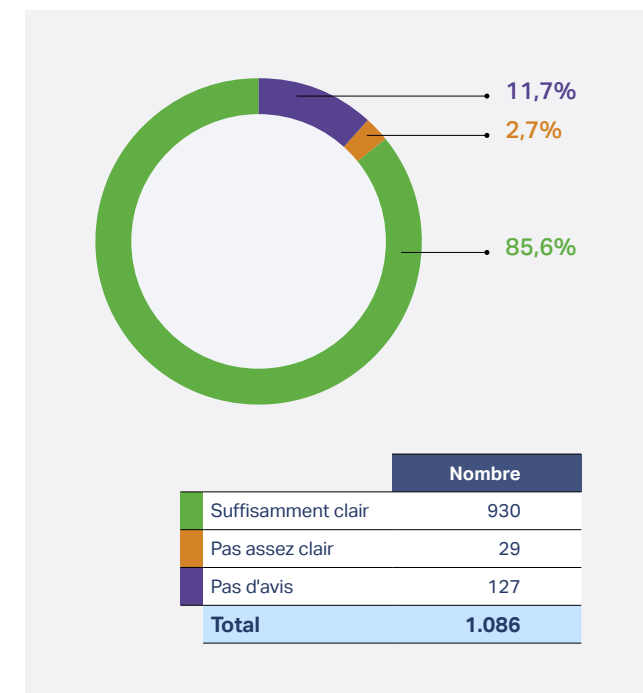
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Formalités administratives	4,23	0,93	1.086
Application du ROI	4,29	0,88	1.086
<b>Total</b>	<b>4,26</b>	<b>0,91</b>	

## SATISFACTION LIÉE À L'ACCOMPAGNEMENT

4,09/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
à la recherche d'emploi ↘ ↗	4,01	0,92	609
à la recherche de stage	4,02	1,02	190
en cas de difficultés personnelles	4,23	0,91	88

## CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : **85,6%** ↘

(Rappel total 2019 : « Suffisamment clair » : 86,5% ; 2018 : 85,9%)

## ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2020



Population visée :

**1.275**



Répondants :

**1.086**



Taux de réponse :

**85,2%**

Rappel total 2019 :  
Population visée : 2.526  
Répondants : 2.074  
Taux de réponse : 82,1%

Centre	Population visée		Répondants		Taux de réponse
	Effectifs	%	Effectifs	%	%
BF bureau & services	169	13,3	139	12,8	82,2
BF construction	153	12,0	125	11,5	81,7
BF digital	187	14,7	162	14,9	86,6
BF langues	211	16,5	181	16,7	85,8
BF logistique	155	12,2	144	13,3	92,9
BF management	201	15,8	160	14,7	79,6
BF technics	62	4,9	43	4,0	69,4
BF tremplin	137	10,7	132	12,2	96,4
<b>Total</b>	<b>1.275</b>	<b>100,0</b>	<b>1.086</b>	<b>100,0</b>	<b>85,2</b>

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

Comparée à 2019, et suite à la crise sanitaire débutée en mars 2020 - et aux périodes de fermetures des centres -, la population visée en 2020 chute de 49,5% en passant de 2.526 à 1.275 personnes. Les évolutions montrent de forts reculs pour tous les centres, allant de -41,6% pour BF construction jusqu'à de très fortes chutes de la population visée chez BF langues (-62,9%) ou BF tremplin (-63,2%, intégrant quatre répondants de BF métiers urbains).

Le nombre de répondants est également en très net retrait : de 2.074 en 2019 à 1.086 en 2020, soit une chute de 47,6%.

Le taux de réponse global enregistre en revanche une nette progression. Il atteint 85,2% (contre 82,1% en 2019). Si les taux de réponse de certains centres sont relativement stables, ils peuvent varier fortement pour d'autres : 96,4% pour BF tremplin (74,5% en 2019), 69,4% pour BF technics (91,9% en 2019), 92,9% pour BF logistique (75,3% en 2019).

## LEXIQUE

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

**Écart 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

