

BRUXELLES  
FORMATION



former pour l'emploi

# Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2021

- MARS 2022 -

SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION

Dans ce document, les **évolutions de court terme** (2020-2021) 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** (2012-2021, 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 de satisfaction globale	
	Note de satisfaction globale par centre	
	Évolution de la note de satisfaction globale 2012-2021	
<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 2021</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 2021

SATISFACTION GLOBALE



8,65/10

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ



95,6%

1

## SATISFACTION GLOBALE

SATISFACTION  
GLOBALE

8,65/10



## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

8,65/10 ↗

Ce résultat est en forte hausse par rapport à l'année précédente (2020 : 8,22/10)

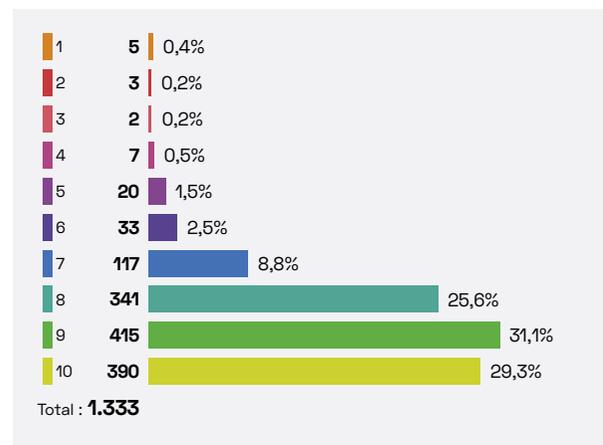
Taux de réponse : 100,0%

Moyenne : 8,65 (rappel total 2020 : 8,22 ; 2019 : 8,32)

Ecart-type : 1,33 (rappel total 2020 : 1,52 ; 2019 : 1,50)

Médiane : 9 (rappel total 2020 : 8 ; 2019 : 9)

Min = 1,00 Max = 10,00

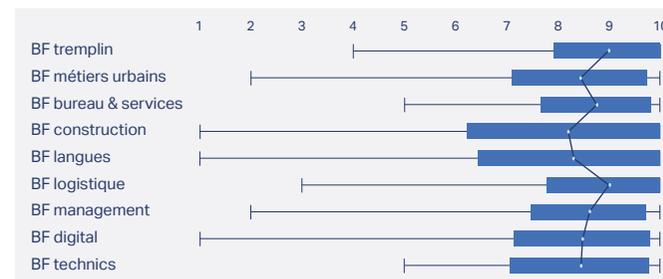


La réponse la plus citée est le 9/10 (par plus de trois répondants sur dix). L'écart type diminue (1,33 en 2021 contre 1,52 en 2020), indiquant que les répondants de 2021 sont de plus en plus d'accord sur la note attribuée.

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

Sur la période 2020-2021, toutes les notes de satisfaction globale progressent, quel que soit le centre. L'amplitude des notes des centres se réduit par rapport à l'ensemble de l'année 2020, tout en se déplaçant vers le haut : la note la plus basse est de 8,18/10 (7,75 en 2020) et la plus haute de 9,00/10 (8,68 en 2020). BF métiers urbains, intégré à BF tremplin en 2020, apparaît dorénavant séparément, au même titre que les autres centres.

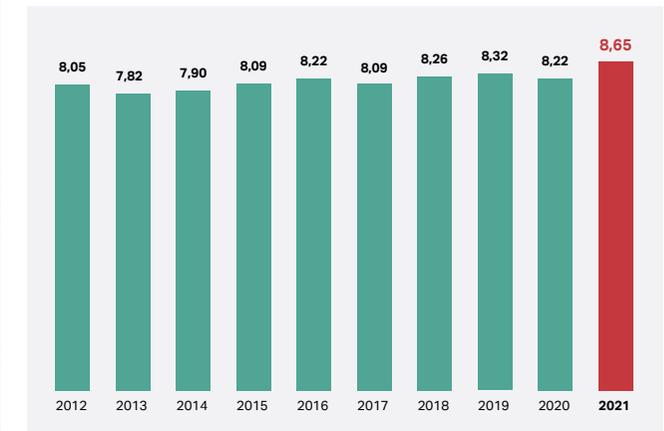
	Note globale						Effectif
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane		
BF tremplin	9,00	1,07	4	10	9	198	
BF métiers urbains	8,42	1,32	2	10	9	71	
BF bureau & services	8,74	1,08	5	10	9	147	
BF construction	8,18	1,95	1	10	9	120	
BF langues	8,28	1,83	1	10	9	64	
BF logistique	8,99	1,21	3	10	9	202	
BF management	8,60	1,13	2	10	9	300	
BF digital	8,46	1,33	1	10	9	180	
BF technics	8,43	1,36	5	10	8	51	
<b>Total</b>	<b>8,65</b>	<b>1,33</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1.333</b>	



(Rappel note globale moyenne par centre pour l'ensemble de l'année 2020 : BF tremplin : 8,62 ; BF bureau & services : 7,75 ; BF construction : 7,99 ; BF langues : 8,12 ; BF logistique : 8,68 ; BF management : 8,05 ; BF digital : 8,32 ; BF technics : 8,40 ; total : 8,22)

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

La note globale de satisfaction atteint 8,65/10 pour 2021, en forte hausse (significatif), tant sur le court terme (par rapport à 2020) que sur le long terme (période 2012-2021) (cf. graph ci-dessous).



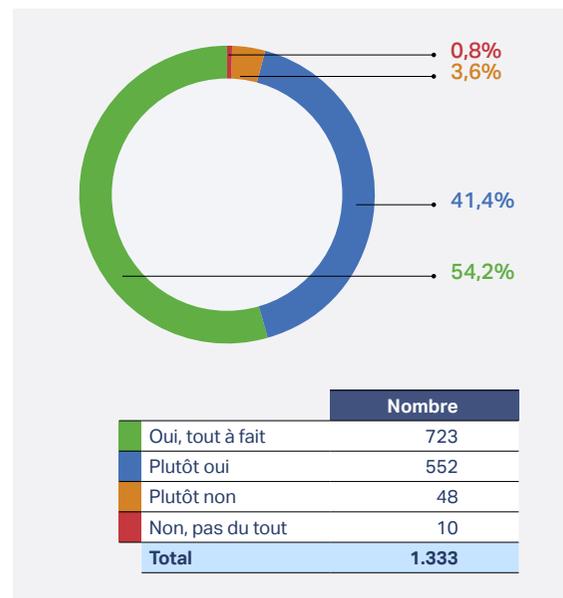
## 2

## SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

SENTIMENT  
D'ÊTRE BIEN  
FORMÉSENTIMENT  
D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Oui tout à fait : **54,2%** ↗  
Plutôt oui : **41,4%** ↘

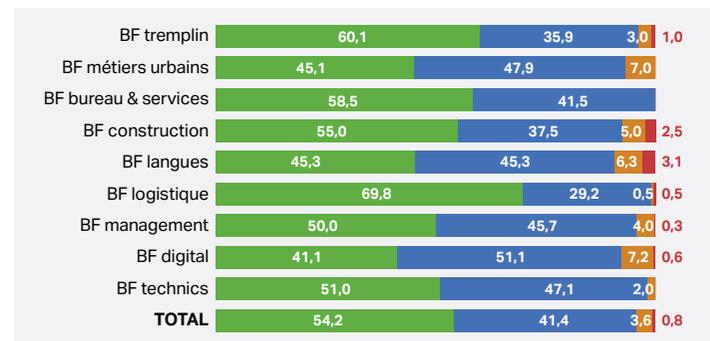
En 2021, **95,6%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



(Rappel total 2020 : « Oui tout à fait » : 46,4% ; « Plutôt oui » : 48,5%)  
(Rappel total 2019 : « Oui tout à fait » : 50,2% ; « Plutôt oui » : 45,1%)

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	119	60,1%	71	35,9%	6	3,0%	2	1,0%	<b>198</b>	<b>100,0%</b>
BF métiers urbains	32	45,1%	34	47,9%	5	7,0%	0	0,0%	<b>71</b>	<b>100,0%</b>
BF bureau & services	86	58,5%	61	41,5%	0	0,0%	0	0,0%	<b>147</b>	<b>100,0%</b>
BF construction	66	55,0%	45	37,5%	6	5,0%	3	2,5%	<b>120</b>	<b>100,0%</b>
BF langues	29	45,3%	29	45,3%	4	6,3%	2	3,1%	<b>64</b>	<b>100,0%</b>
BF logistique	141	69,8%	59	29,2%	1	0,5%	1	0,5%	<b>202</b>	<b>100,0%</b>
BF management	150	50,0%	137	45,7%	12	4,0%	1	0,3%	<b>300</b>	<b>100,0%</b>
BF digital	74	41,1%	92	51,1%	13	7,2%	1	0,6%	<b>180</b>	<b>100,0%</b>
BF technics	26	51,0%	24	47,1%	1	2,0%	0	0,0%	<b>51</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>54,2%</b>	<b>552</b>	<b>41,4%</b>	<b>48</b>	<b>3,6%</b>	<b>10</b>	<b>0,8%</b>	<b>1.333</b>	<b>100,0%</b>



**Total des « oui »** : BF tremplin : 96,0% ; BF métiers urbains : 93,0% ; BF bureau & services : 100,0% ; BF construction : 92,5% ; BF langues : 90,6% ; BF logistique : 99,0% ; BF management : 95,7% ; BF digital : 92,2% ; BF technics : 98,1% ; total : 95,6%.

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 **95,6%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », pourcentage en légère hausse par rapport à 2020.

En forte progression par rapport à 2020 (+7,8 points), « Oui, tout à fait » est la réponse la plus citée, recueillant **54,2%** des avis. Il s'agit ici de la plus forte part depuis la mise en place de cet indicateur en 2009. ↗



## 3 AVANT LA FORMATION

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

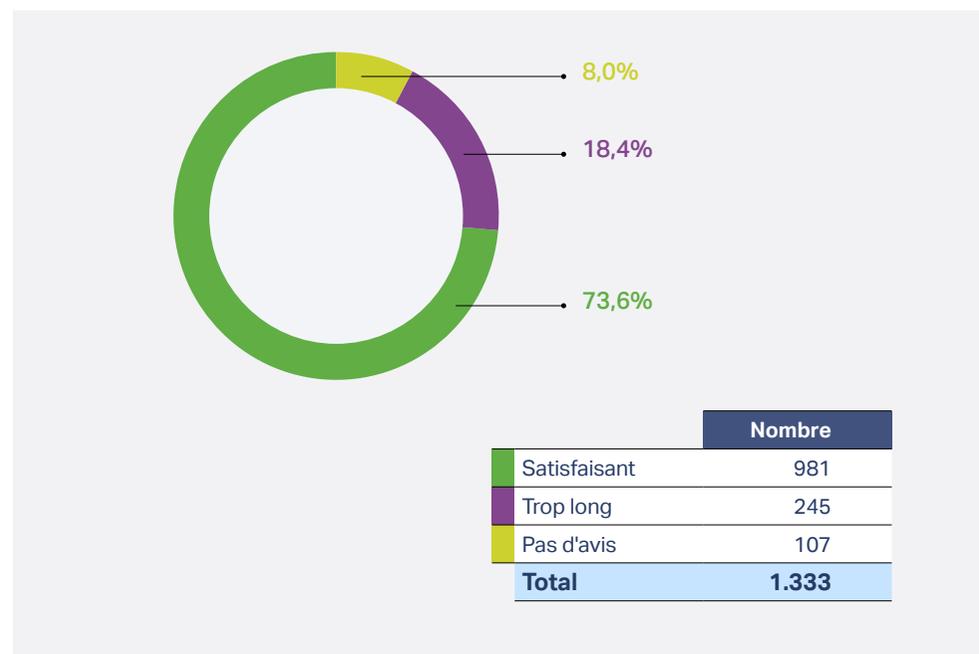
73,6%



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

Satisfaisant à **73,6%**

L'appréciation du délai d'attente avant l'entrée en formation est stable par rapport à l'année précédente.



Taux de réponse : 100,0%  
(Rappel total 2020 : « Satisfaisant » : 74,0% ; 2019 : 75,5%)

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

4,36/5 ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
À la Cité des métiers	4,28	0,98	569
En séance d'info	↗ 4,39	0,81	1.200
Lors des tests de sélection	↗ 4,36	0,84	1.169
<b>Total</b>	<b>4,36</b>	<b>0,85</b>	

## 4 LA FORMATION

SATISFACTION  
RELATIVE À LA  
FORMATION

4,44/5

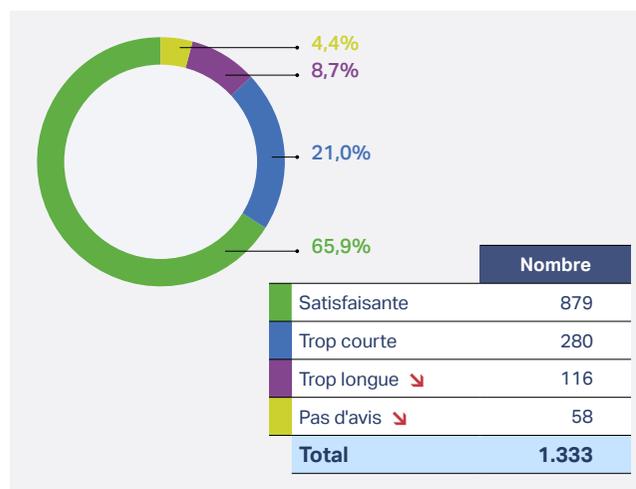


### SATISFACTION LIÉE À L'ACCUEIL, L'INFORMATION ET L'ORGANISATION EN COURS DE FORMATION

4,37/5 ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Information dans le centre le premier jour de formation ↗	4,50	0,88	1.333
Accueil tout au long de la formation de la part du personnel ↗	4,54	0,85	1.333
Information tout au long de la formation ↗	4,39	0,92	1.333
Horaires de formation	4,37	0,95	1.333
Durée de formation	4,06	1,07	1.333
<b>Total</b>	<b>4,37</b>	<b>0,95</b>	

### APPRÉCIATION DE LA DURÉE DE FORMATION



### SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

4,44/5 ↗

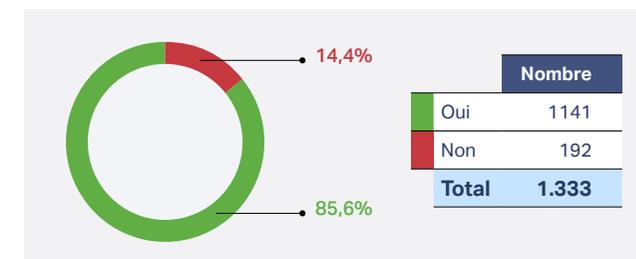
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Contenu ↗	4,49	0,72	1.333
Méthodes ↗	4,35	0,83	1.333
Disponibilité des formateurs/formatrices ↗	4,61	0,73	1.333
Matériel	4,38	0,88	1.333
Documents et supports ↗	4,37	0,89	1.333
<b>Total</b>	<b>4,44</b>	<b>0,82</b>	

(Rappel 2020 : contenu : 4,31; Méthodes : 4,16; Disponibilités des formateurs/Formatrices : 4,42; Matériel : 4,30; Documents et supports : 4,22; Total 2020 : 4,28)

### ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

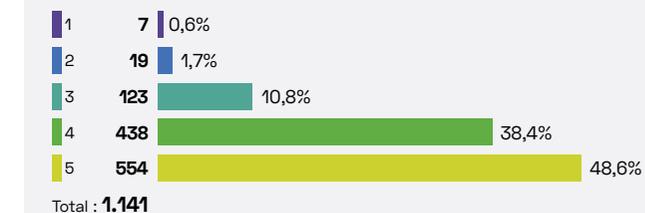
Oui : 85,6% ↗



(Rappel total 2020 : « Oui » : 82,4% ; 2019 : 86,0%)

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

4,33/5 ↗



(Rappel total 2020 : 4,18 ; 2019 : 4,20)

## 5

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

4,35/5

SATISFACTION LIÉE  
AU CENTRE DE FORMATION

4,35/5 ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
La vie du centre en général ↗	4,32	0,89	1.333
Le bâtiment	4,34	0,95	1.333
Les locaux ↗	4,37	0,93	1.333
<b>Total</b>	<b>4,35</b>	<b>0,92</b>	

## SATISFACTION LIÉE À LA RESTAURATION

3,59/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Service repas/boissons dans le centre	3,52	1,3	1.333
Service repas/boissons aux alentours	3,66	1,26	1.333
<b>Total</b>	<b>3,59</b>	<b>1,28</b>	

## SATISFACTION LIÉE À LA FACILITÉ D'ACCÈS

4,23/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Facilité d'accès	4,23	1,05	1.333

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

4,38/5 ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Formalités administratives ↗	4,37	0,86	1.333
Application du ROI ↗	4,40	0,82	1.333
<b>Total</b>	<b>4,38</b>	<b>0,84</b>	

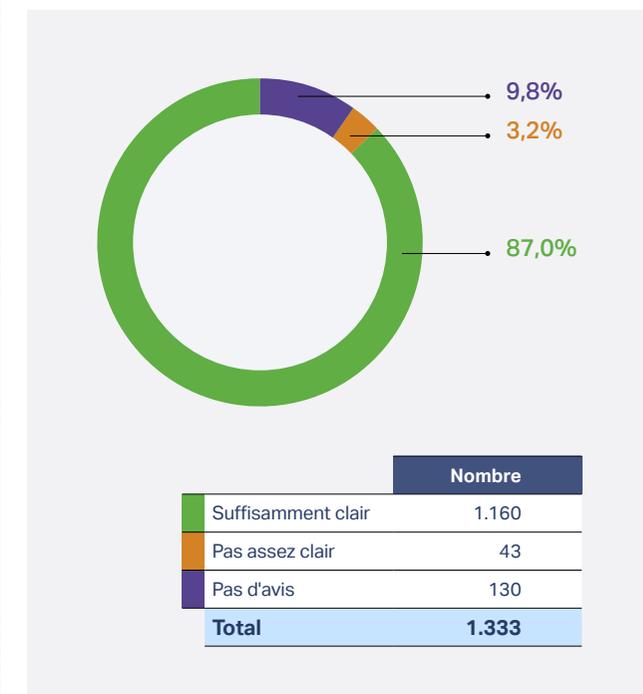
## SATISFACTION LIÉE À L'ACCOMPAGNEMENT

4,16/5 ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
à la recherche d'emploi	4,12	0,91	781
à la recherche de stage	4,23	0,92	231
en cas de difficultés personnelles	4,21	0,94	121
<b>Total</b>	<b>4,16</b>	<b>0,91</b>	

## CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : 87,0%



(Rappel total 2020 : « Suffisamment clair » : 85,6% ; 2019 : 86,5%)

## ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2021



Population visée :  
**2.890**



Répondants :  
**1.333**



Taux de réponse :  
**46,1%**

Rappel total 2020 :  
Population visée : 1.275  
Répondants : 1.086  
Taux de réponse : 85,2%

Centre	Population visée		Répondants		Taux de réponse
	Effectifs	%	Effectifs	%	%
BF tremplin	380	13,1	198	14,9	52,1
BF métiers urbains	340	11,8	71	5,3	20,9
BF bureau & services	236	8,2	147	11,0	62,3
BF construction	173	6,0	120	9,0	69,4
BF langues	388	13,4	64	4,8	16,5
BF logistique	350	12,1	202	15,2	57,7
BF management	399	13,8	300	22,5	75,2
BF digital	482	16,7	180	13,5	37,3
BF technics	142	4,9	51	3,8	35,9
<b>Total</b>	<b>2.890</b>	<b>100,0</b>	<b>1.333</b>	<b>100,0</b>	<b>46,1</b>

La ventilation par centre des répondants est légèrement différente de celle de la population visée. Nous avons toutefois choisi de ne pas pondérer les données. En effet :

- la population visée est sans doute surestimée (changement de la source d'information par rapport aux années précédentes), surestimation qui peut affecter différemment les centres.
- en pondérant les données, les résultats sont très proches de ceux que l'on obtient sans pondération.

Comparée à la situation en 2020, la population visée en 2021 bondit de 126,7%, passant de 1.275 à 2.890 personnes. Le changement de source d'information pour la population visée ne permet pas les comparaisons historiques.

Le nombre de répondants est également en nette augmentation, mais sans commune mesure avec celui de la population visée : de 1.086 en 2020 à 1.333 en 2021, soit une hausse de 22,7%.

De fait, le taux de réponse global enregistre en revanche une forte chute. Il atteint 46,1% (contre 85,2% en 2020). Comme indiqué ci-avant, le changement de source d'information pour la population visée parasite les indicateurs en découlant et qui donc, ne peuvent être comparés.

## 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

