

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi

Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2022

- MARS 2023 -

SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION

Dans ce document, les **évolutions de court terme** (2021-2022) 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** (2012-2022, 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

1	Satisfaction globale	3
	Note de satisfaction globale	
	Note de satisfaction globale par centre	
	Évolution de la note de satisfaction globale 2013-2022	
2	Sentiment d'être bien formé	4
	Sentiment d'être bien formé	
	Sentiment d'être bien formé par centre	
	Évolution du sentiment d'être bien formé	
3	Avant la formation	5
	Délai d'attente avant l'entrée en formation	
	Satisfaction liée à l'information avant l'entrée en formation	
4	La formation	6
	Satisfaction liée à 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	
5	Le centre de formation, l'accompagnement, le contrat de formation . . .	7
	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	
	Éléments de cadrage 2022	8
	Lexique	8

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 2022

SATISFACTION GLOBALE



8,48/10

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ



1

SATISFACTION GLOBALE

SATISFACTION
GLOBALE

8,48/10



NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

8,48/10

Ce résultat est en retrait par rapport à l'année précédente (2021 : 8,65/10)

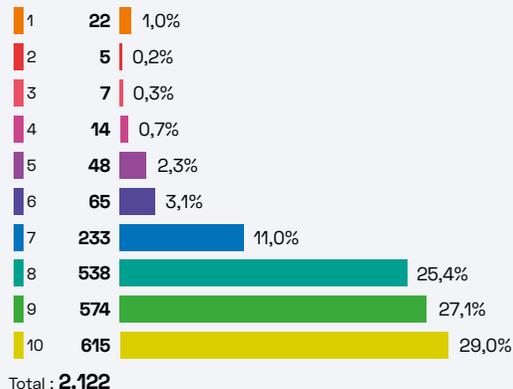
Taux de réponse : 100,0%

Moyenne : 8,48 (rappel total 2021 : 8,65 ; 2020 : 8,22)

Écart-type : 1,55 (rappel total 2021 : 1,33 ; 2020 : 1,52)

Médiane : 9 (rappel total 2021 : 9 ; 2020 : 8)

Min = 1,00 Max = 10,00

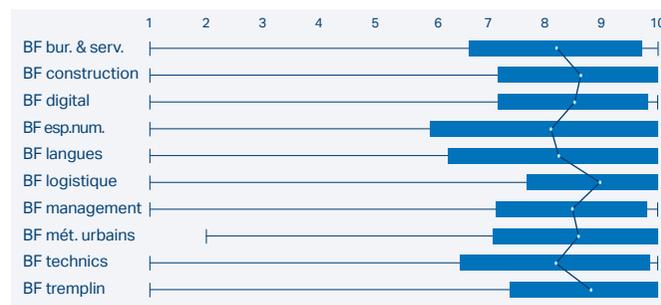


La réponse la plus citée est le **10/10** (par près de trois répondants sur dix), une première depuis la création de ce relevé. L'écart type augmente (1,55 en 2022 contre 1,33 en 2021), indiquant que les répondants de 2022 sont un peu moins d'accord sur la note attribuée.

NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

Sur la période 2021-2022, et hormis BF construction, BF digital, BF métiers urbains (et BF espaces numériques intégrant désormais le relevé), toutes les notes de satisfaction globale baissent. L'amplitude des notes des centres reste relativement identique par rapport à 2021 : la note la plus basse est de 8,17/10 (8,18 en 2021) et la plus haute de 8,95/10 (9,00 en 2021).

	Note globale					
	Moyenne	Écart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF bureau & services	8,18	1,53	1	10	8	154
BF construction	8,61	1,45	1	10	9	74
BF digital	8,50	1,33	1	10	9	332
BF espaces numériques	8,08	2,12	1	10	9	63
BF langues	8,22	1,94	1	10	9	328
BF logistique	8,95	1,28	1	10	9	219
BF management	8,46	1,34	1	10	9	316
BF métiers urbains	8,57	1,49	2	10	9	283
BF technics	8,17	1,68	1	10	8	135
BF tremplin	8,79	1,42	1	10	9	219
Total	8,48	1,55	1	10	9	2.122



(Rappel note globale moyenne par centre pour l'ensemble de l'année 2021 : BF bureau & services : 8,74 ; BF construction : 8,18 ; BF digital : 8,46 ; BF espaces numériques : - ; BF langues : 8,28 ; BF logistique : 8,99 ; BF management : 8,60 ; BF métiers urbains : 8,42 ; BF technics : 8,43 ; BF tremplin : 9,00 ; Total : 8,65)

ÉVOLUTION DE LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE 2013-2022

En 2022, la note de satisfaction globale atteint **8,48/10**. En retrait (significatif) par rapport à 2021, mais à la hausse (de manière significative) sur une période de 10 ans (cf. graph ci-dessous).



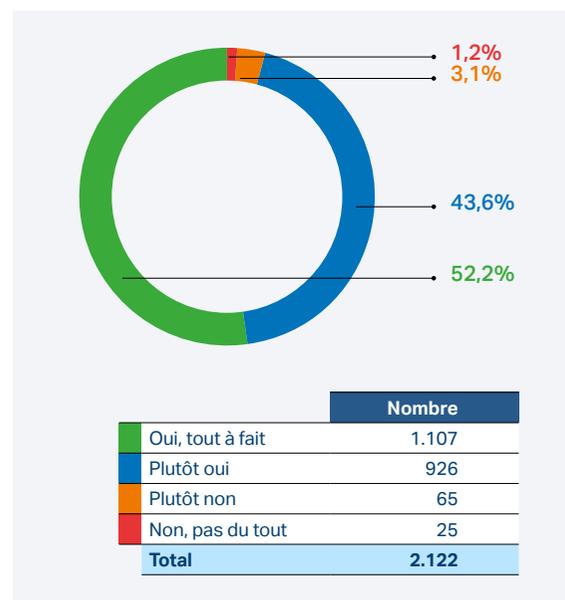
2

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

SENTIMENT
D'ÊTRE BIEN
FORMÉSENTIMENT
D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Oui tout à fait : **52,2%**
Plutôt oui : **43,6%**

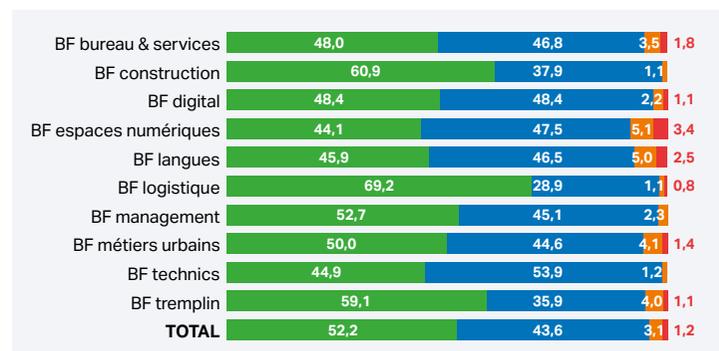
En 2022, **95,8%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



(Rappel total 2021 : « Oui tout à fait » : 54,2% ; « Plutôt oui » : 41,4%)
(Rappel total 2020 : « Oui tout à fait » : 46,4% ; « Plutôt oui » : 48,5%)

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	74	48,0%	72	46,8%	5	3,5%	3	1,8%	154	100,0%
BF construction	45	60,9%	28	37,9%	1	1,1%	0	0,0%	74	100,0%
BF digital	161	48,4%	161	48,4%	7	2,2%	4	1,1%	332	100,0%
BF espaces numériques	28	44,1%	30	47,5%	3	5,1%	2	3,4%	63	100,0%
BF langues	151	45,9%	152	46,5%	17	5,0%	8	2,5%	328	100,0%
BF logistique	151	69,2%	63	28,9%	2	1,1%	2	0,8%	219	100,0%
BF management	166	52,7%	142	45,1%	7	2,3%	0	0,0%	316	100,0%
BF métiers urbains	141	50,0%	126	44,6%	11	4,1%	4	1,4%	283	100,0%
BF technics	61	44,9%	73	53,9%	2	1,2%	0	0,0%	135	100,0%
BF tremplin	129	59,1%	79	35,9%	9	4,0%	2	1,1%	219	100,0%
Total	1.107	52,2%	926	43,6%	65	3,1%	25	1,2%	2.122	100,0%

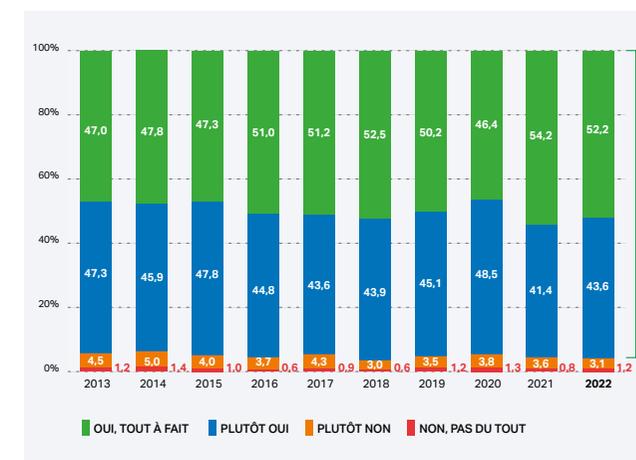


Total des « oui » : BF bureau & services : 100,0% ; BF construction : 92,5% ; BF digital : 92,2% ; BF espaces numériques : - ; BF langues : 90,6% ; BF logistique : 99,0% ; BF management : 95,7% ; BF métiers urbains : 93,0% ; BF technics : 98,1% ; BF tremplin : 96,0% ; Total : 95,6%

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 **95,8%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », pourcentage en légère hausse par rapport à 2021.

En baisse par rapport à 2021 (-2,0 points) mais toujours majoritaire, « Oui, tout à fait » est la réponse la plus citée, recueillant **52,2%** des avis.



3 AVANT LA FORMATION

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

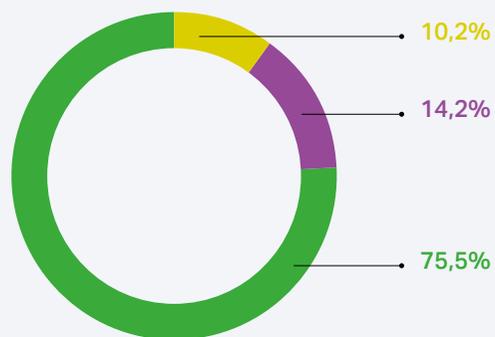
75,5%



DÉLAI D'ATTENTE AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

Satisfaisant à **75,5%**

L'appréciation « Satisfaisant » du délai d'attente avant l'entrée en formation progresse de 1,9 point par rapport à l'année précédente.



	Nombre
Satisfaisant	1.603
Trop long	302
Pas d'avis	217
Total	2.122

Taux de réponse : 100,0%

(Rappel total 2021 : « Satisfaisant » : 73,6% ; 2020 : 74,0%)

SATISFACTION LIÉE À L'INFORMATION AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

4,28/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Sur le site internet	4,19	0,98	1.661
À la Cité des métiers	↘ 3,99	1,16	682
En séance d'info	4,43	0,85	1.898
Lors des tests de sélection	4,32	0,94	1.958
Total	4,28	0,96	

4 LA FORMATION

SATISFACTION
RELATIVE À LA
FORMATION

4,37/5

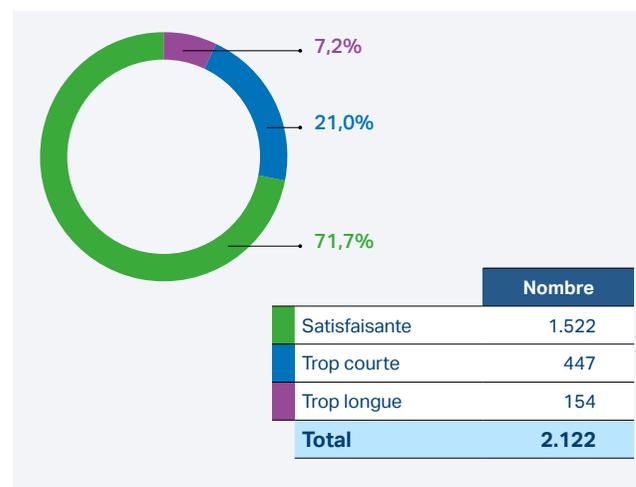


SATISFACTION LIÉE À L'INFORMATION ET L'ORGANISATION EN COURS DE FORMATION

4,32/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Accueil, organisé dans le centre le premier jour de formation	4,54	0,77	2.081
Information tout au long de la formation	4,31	0,89	2.122
Horaires de formation	4,33	0,91	2.122
Durée de formation	4,10	1,05	2.122
Total	4,32	0,93	

APPRÉCIATION DE LA DURÉE DE FORMATION



SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

4,37/5

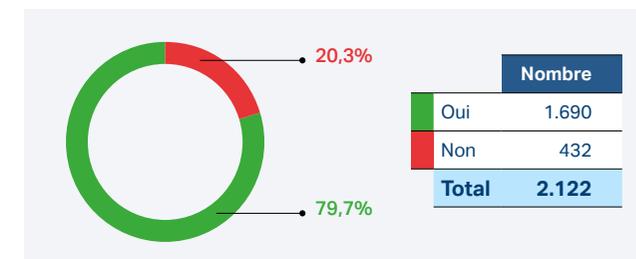
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Contenu	4,36	0,85	2.122
Méthodes	4,28	0,91	2.122
Disponibilité des formateurs/formatrices	4,53	0,83	2.122
Matériel	4,38	0,92	2.122
Documents et supports	4,30	0,98	2.122
Total	4,37	0,90	

(Rappel 2021 : Contenu : 4,49 ; Méthodes : 4,35 ; Disponibilités des formateurs/formatrices : 4,61 ; Matériel : 4,38 ; Documents et supports : 4,37 ; Total 2021 : 4,44)

ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

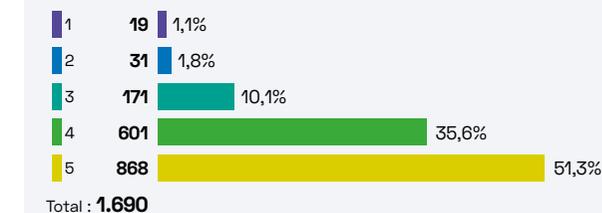
Oui : 79,7%



(Rappel total 2021 : « Oui » : 85,6% ; 2020 : 82,4%)

SATISFACTION LIÉE AUX MÉTHODES D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

4,33/5



(Rappel total 2021 : 4,33 ; 2020 : 4,18)



5

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

4,35/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
La vie du centre en général	4,36	0,90	2.105
Le bâtiment	4,35	0,96	2.105
Les locaux	4,34	0,98	2.105
Total	4,35	0,95	

SATISFACTION LIÉE À LA RESTAURATION

3,46/5 ↓

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Service repas/boissons dans le centre ↓	3,34	1,35	1.469
Service repas/boissons aux alentours	3,58	1,27	1.469
Total ↓	3,46	1,31	

SATISFACTION LIÉE À LA FACILITÉ D'ACCÈS

4,33/5 ↗

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Facilité d'accès	4,33	0,98	2.107

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

4,28/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Formalités administratives ↓	4,25	0,92	2.122
Application du ROI ↓	4,31	0,89	2.122
Total ↓	4,28	0,90	

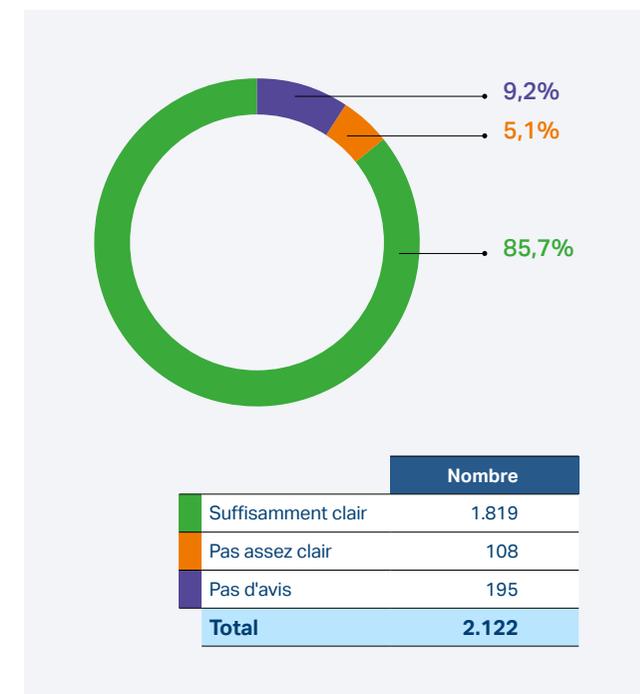
SATISFACTION LIÉE À L'ACCOMPAGNEMENT

4,30/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Information relative à la recherche d'emploi ↗	4,23	0,86	878
Aide à la recherche de stage ↗	4,42	0,82	442
Aide à la définition du projet professionnel / du projet de formation	4,48	0,85	358
En cas de difficultés personnelles	4,29	0,90	180
Total	4,33	0,86	

CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : 85,7%



(Rappel total 2021 : « Suffisamment clair » : 87,0% ; 2020 : 85,6%)

ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2022



Population visée :
3.572



Répondants :
2.122



Taux de réponse :
59,4%

Rappel total 2021 :
Population visée : 2.890
Répondants : 1.333
Taux de réponse : 46,1%

Centre	Répondants		Population visée		Taux de réponse
	Effectifs	%	Effectifs	%	%
BF bureau & services	171	8,1	259	7,3	66,0
BF construction	87	4,1	125	3,5	69,6
BF digital	273	12,9	559	15,6	48,8
BF espaces numériques	59	2,8	106	3,0	55,7
BF langues	357	16,8	552	15,5	64,7
BF logistique	263	12,4	368	10,3	71,5
BF management	395	18,6	531	14,9	74,4
BF métiers urbains	74	3,5	476	13,3	15,5
BF technics	167	7,9	227	6,4	73,6
BF tremplin	276	13,0	369	10,3	74,8
Total	2.122	100,0	3.572	100,0	59,4

2.122 stagiaires ont participé à l'enquête de satisfaction en 2022. La ventilation des répondants par centre était trop éloignée de la ventilation de la population visée par centre, pour l'analyse, il a fallu appliquer une pondération. Cela signifie que le poids des centres a dû être rééquilibré (essentiellement : diminution du poids de BF management et BF tremplin, qui étaient surreprésentés, et augmentation du poids de BF métiers urbains qui était sous-représenté).

Le tableau ci-dessus présente le nombre d'effectifs réel (non-pondéré). En revanche, pour les données d'enquêtes globales, ce sont les effectifs pondérés qui sont utilisés (tableaux des pages 3, colonne 2 et page 4, colonne 2). Pour les résultats détaillés par centre (tableaux de bords par centre, non-présentés dans ce document), ce sont les effectifs non-pondérés qui sont utilisés.

Comparée à 2021, la population visée en 2022 progresse de 23,6% en passant de 2.890 à 3.571 personnes. Par ailleurs, BF espaces numériques figure désormais dans le relevé.

Le nombre de répondants bondit de 59,2% passant de 1.333 en 2021 à 2.122 en 2022.

Le taux de réponse global enregistre une nette progression. Il atteint 59,4% (contre 46,1% en 2021).

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

