

**BRUXELLES  
FORMATION**



former pour l'emploi

# Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2024

- MARS 2025 -

**SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION**

Dans ce document, les **évolutions de court terme** (2023-2024) 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** (2014-2024, 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 2014-2024	
<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'information avant l'entrée en formation	
<b>4</b>	<b>La formation</b> . . . . .	<b>6</b>
	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	
<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 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 2024</b> . . . . .	<b>8</b>
	<b>Lexique</b> . . . . .	<b>8</b>

Étude réalisée par le Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation

02 371 74 13  
 v.rouvroy@bruxellesformation.brussels

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

CHIFFRES-CLÉS 2024

**SATISFACTION GLOBALE**



**8,43/10**

**SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ**

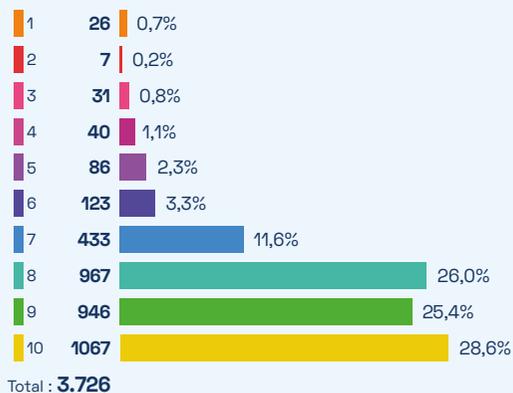


1

## SATISFACTION GLOBALE

SATISFACTION  
GLOBALE  
**8,43/10**

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

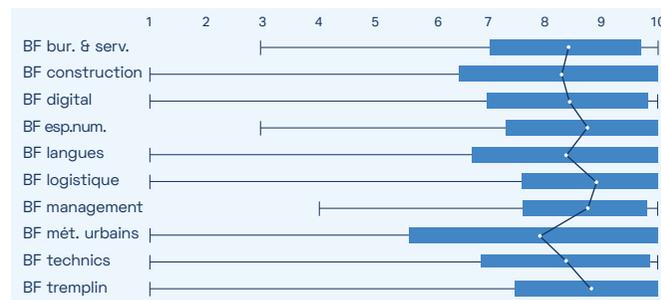
**8,43/10** Ce résultat est stable par rapport à l'année précédente  
(2023 : 8,44/10)Taux de réponse : **100,0%**Moyenne : **8,43** (rappel total 2023 : 8,44 ; 2022 : 8,48)Ecart-type : **1,57** (rappel total 2023 : 1,60 ; 2022 : 1,55)Médiane : **9** (rappel total 2023 : 9 ; 2022 : 9)Min = **1,00** Max = **10,00**

Pour la troisième année consécutive, la réponse la plus citée est le **10/10**. L'écart type se réduit légèrement (1,57 en 2024 contre 1,60 en 2023), indiquant que les répondants de 2024 sont un peu plus d'accord sur la note attribuée.

## NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

Sur la période 2023-2024, les évolutions des notes de satisfaction globale sont partagées entre hausses, relatives stabilités, et baisses suivant les centres de formation. L'amplitude des notes des centres s'est réduite par rapport à 2023 : la note la plus basse est en nette hausse, passant de 7,36/10 en 2023 à 7,81/10 en 2024, alors que la note la plus élevée passe de 8,86/10 en 2023 à 8,98/10 en 2024.

	Note globale					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF bureau & services	8,28	1,30	3	10	8	556
BF construction	8,19	1,80	1	10	9	169
BF digital	8,34	1,43	1	10	8	424
BF espaces numériques	8,66	1,42	3	10	9	382
BF langues	8,44	1,71	1	10	9	523
BF logistique	8,98	1,48	1	10	9	395
BF management	8,59	1,08	4	10	9	381
BF métiers urbains	7,81	2,16	1	10	8	402
BF technics	8,27	1,49	1	10	8	120
BF tremplin	8,59	1,38	1	10	9	375
<b>Total</b>	<b>8,43</b>	<b>1,57</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3726</b>



(Rappel note globale moyenne par centre pour l'ensemble de l'année 2023 : BF bureau & services : 8,47 ; BF construction : 8,30 ; BF digital : 8,38 ; BF espaces numériques : 8,52 ; BF langues : 8,42 ; BF logistique : 8,86 ; BF management : 8,44 ; BF métiers urbains : 7,93 ; BF technics : 7,36 ; BF tremplin : 8,83 ; Total : 8,44)

ÉVOLUTION DE LA NOTE DE  
SATISFACTION GLOBALE 2014-2024 

En 2024, la note de satisfaction globale atteint **8,43/10**. En retrait (non-significatif) par rapport à 2023, mais à la hausse (de manière significative) sur une période de 10 ans (cf. graph ci-dessous).

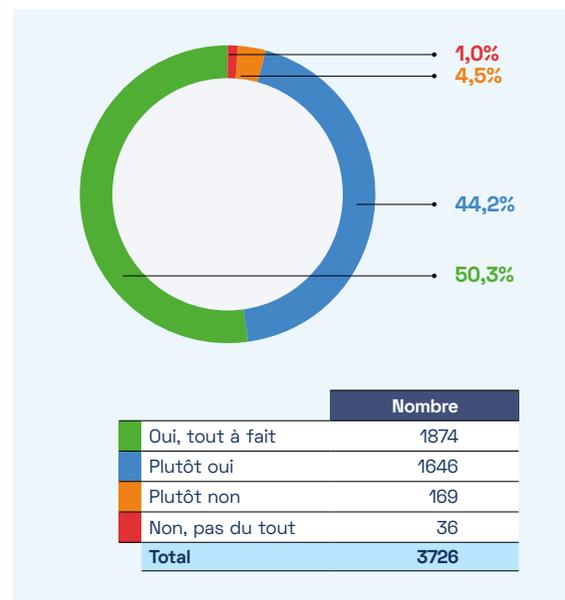


## 2 SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

### SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Oui tout à fait : **50,3%** ↗  
Plutôt oui : **44,2%**

En 2024, **94,5%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



(Rappel total 2023 : « Oui tout à fait » : 51,6% ; « Plutôt oui » : 43,0%)

### 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	251	45,1%	284	51,1%	22	3,9%	0	0,0%	556	100,0%
BF construction	82	48,5%	77	45,6%	8	4,9%	2	1,0%	169	100,0%
BF digital	184	43,5%	221	52,1%	14	3,2%	5	1,2%	424	100,0%
BF espaces numériques	176	46,1%	188	49,2%	17	4,5%	1	0,3%	382	100,0%
BF langues	230	43,9%	264	50,4%	23	4,5%	6	1,2%	523	100,0%
BF logistique	293	74,2%	87	22,0%	14	3,6%	1	0,3%	395	100,0%
BF management	211	55,2%	163	42,7%	8	2,1%	0	0,0%	381	100,0%
BF métiers urbains	180	44,8%	156	38,8%	49	12,1%	17	4,3%	402	100,0%
BF technics	58	48,7%	57	47,4%	3	2,6%	2	1,3%	120	100,0%
BF tremplin	210	56,0%	151	40,4%	12	3,1%	2	0,5%	375	100,0%
<b>Total</b>	<b>1874</b>	<b>50,3%</b>	<b>1646</b>	<b>44,2%</b>	<b>169</b>	<b>4,5%</b>	<b>36</b>	<b>1,0%</b>	<b>3726</b>	<b>100,0%</b>

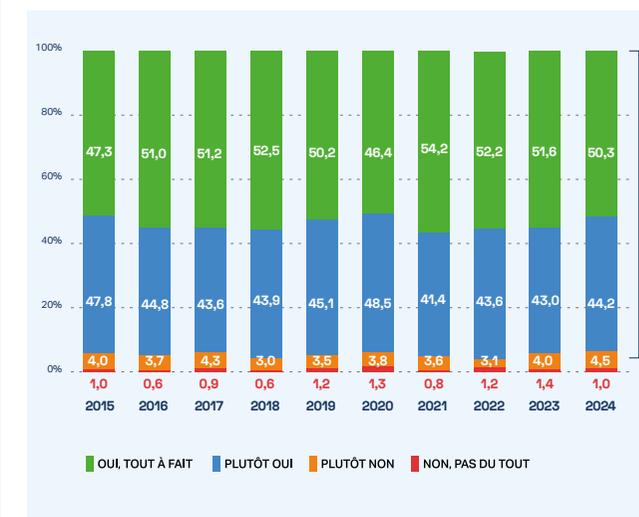
BF bureau & services	45,1%	51,1%	3,9%	0,0%
BF construction	48,5%	45,6%	4,9%	1,0%
BF digital	43,5%	52,1%	3,2%	1,2%
BF espaces numériques	46,1%	49,2%	4,5%	0,3%
BF langues	43,9%	50,4%	4,5%	1,2%
BF logistique	74,2%	22,0%	3,6%	0,3%
BF management	55,2%	42,7%	2,1%	0,0%
BF métiers urbains	44,8%	38,8%	12,1%	4,3%
BF technics	48,7%	47,4%	2,6%	1,3%
BF tremplin	56,0%	40,4%	3,1%	0,5%
<b>Total</b>	<b>50,3%</b>	<b>44,2%</b>	<b>4,5%</b>	<b>1,0%</b>

**Total des « oui » :** BF bureau & services : 96,2% ; BF construction : 94,1% ; BF digital : 95,6% ; BF espaces numériques : 95,3% ; BF langues : 94,3% ; BF logistique : 96,2% ; BF management : 97,9% ; BF métiers urbains : 83,6% ; BF technics : 96,1% ; BF tremplin : 96,4% ; Total : 94,5%

### 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 **94,5%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », pourcentage stable par rapport à 2023.

En baisse par rapport à 2023 (-1,3 point) mais toujours majoritaire, « Oui, tout à fait » est la réponse la plus citée, recueillant **50,3%** des avis.

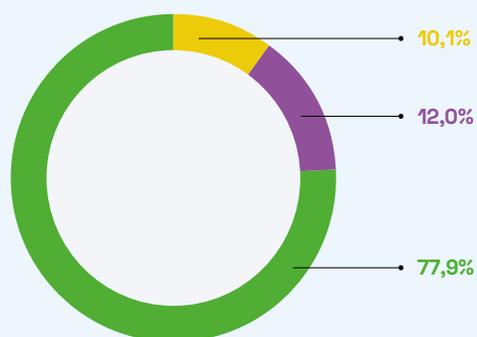


## 3 AVANT LA FORMATION

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

Satisfaisant à **77,9%** 

L'appréciation « Satisfaisant » du délai d'attente avant l'entrée en formation diminue de 0,9 point par rapport à l'année précédente.



	Nombre
Satisfaisant	2903
Trop long	448
Pas d'avis	375
<b>Total</b>	<b>3726</b>

Taux de réponse : 100,0%  
(Rappel total 2023 : « Satisfaisant » : 78,8%)

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

**4,26/5**

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Sur le site internet	4,24	0,96	3115
Via le call center	3,98	1,21	573
À la Cité des métiers 	4,01	1,18	1095
En séance d'info 	4,39	0,90	3056
Lors des tests de sélection 	4,30	0,94	2937
<b>Total</b>	<b>4,26</b>	<b>0,99</b>	

(Rappel 2023 : Site internet : 4,19 ; call center : nd ; Cité des métiers : 4,03 ; Séance d'info : 4,39 ; tests de sélection : 4,31 ; Total 2023 : 4,27)

## 4 LA FORMATION

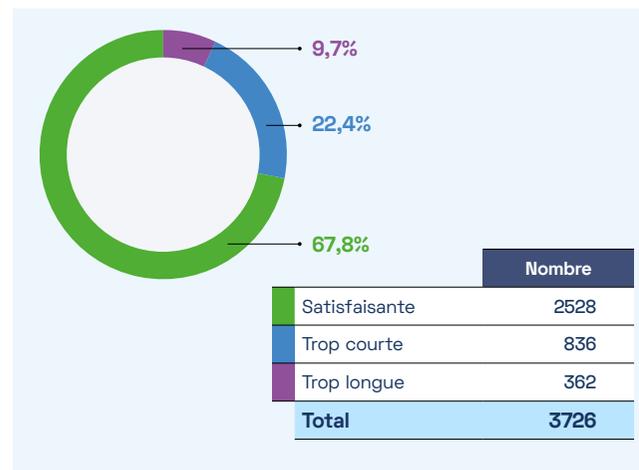
### SATISFACTION LIÉE À L'INFORMATION ET L'ORGANISATION EN COURS DE FORMATION

# 4,32/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Accueil, organisé dans le centre le premier jour de formation	4,55	0,76	3726
Information tout au long de la formation <span>↗</span>	4,33	0,87	3726
Horaires de formation <span>↗ ↗</span>	4,35	0,92	3726
Durée de formation <span>↗</span>	4,06	1,09	3726
<b>Total</b> <span>↗</span>	<b>4,32</b>	<b>0,93</b>	

(Rappel 2023 : Accueil premier jour : 4,49 ; Info tout au long de la formation : 4,32 ; Horaires : 4,29 ; Durée : 4,03 ; Total 2023 : 4,28)

### APPRÉCIATION DE LA DURÉE DE FORMATION



(Rappel 2023 : Satisfaisante : 67,7% ; Trop courte : 22,0% ; Trop longue : 10,3%)

### SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

# 4,37/5

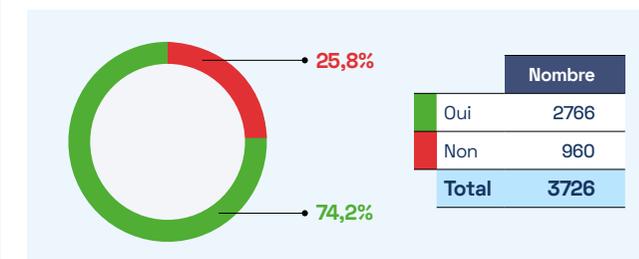
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Contenu <span>↗</span>	4,34	0,85	3726
Méthodes <span>↗</span>	4,27	0,92	3726
Disponibilité des formateurs/formatrices <span>↗</span>	4,53	0,83	3726
Matériel <span>↗</span>	4,42	0,92	3726
Documents et supports <span>↗</span>	4,28	0,99	3726
<b>Total</b>	<b>4,37</b>	<b>0,91</b>	

(Rappel 2023 : Contenu : 4,32 ; Méthodes : 4,26 ; Disponibilités des formateurs/formatrices : 4,53 ; Matériel : 4,38 ; Documents et supports : 4,26 ; Total 2023 : 4,35)

### ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

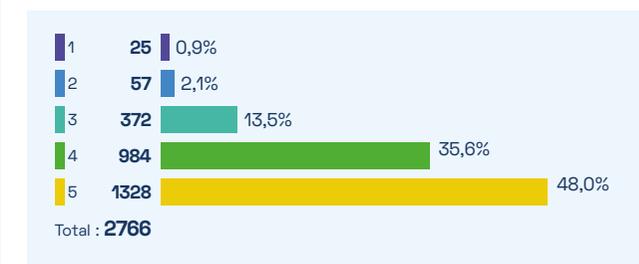
# Oui : 74,2% ↘



(Rappel total 2023 : « Oui » : 79,6%)

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

# 4,28/5 ↗



(Rappel total 2023 : 4,21)

## 5

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

4,36/5

		Moyenne	Ecart-type	Effectif
La vie du centre en général	↗	4,34	0,90	3725
Le bâtiment	↗	4,36	0,93	3726
Les locaux	↗ ↗	4,37	0,92	3724
<b>Total</b>		<b>4,36</b>	<b>0,92</b>	

(Rappel 2023 : Vie du centre : 4,30 ; Bâtiment : 4,32 ; Locaux : 4,31 ;  
Total 2023 : 4,31)

## SATISFACTION LIÉE À LA FACILITÉ D'ACCÈS

4,37/5 ↗ ↗

		Moyenne	Ecart-type	Effectif
Facilité d'accès	↗ ↗	4,37	0,95	3385

(Rappel 2023 : 4,32)

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

4,34/5

		Moyenne	Ecart-type	Effectif
Formalités administratives	↗	4,31	0,89	3726
Application du ROI	↗	4,36	0,87	3726
<b>Total</b>		<b>4,34</b>	<b>0,88</b>	

(Rappel 2023 : Formalités administratives : 4,28 ; Application du ROI : 4,33 ;  
Total 2023 : 4,30)

## SATISFACTION LIÉE À L'ACCOMPAGNEMENT

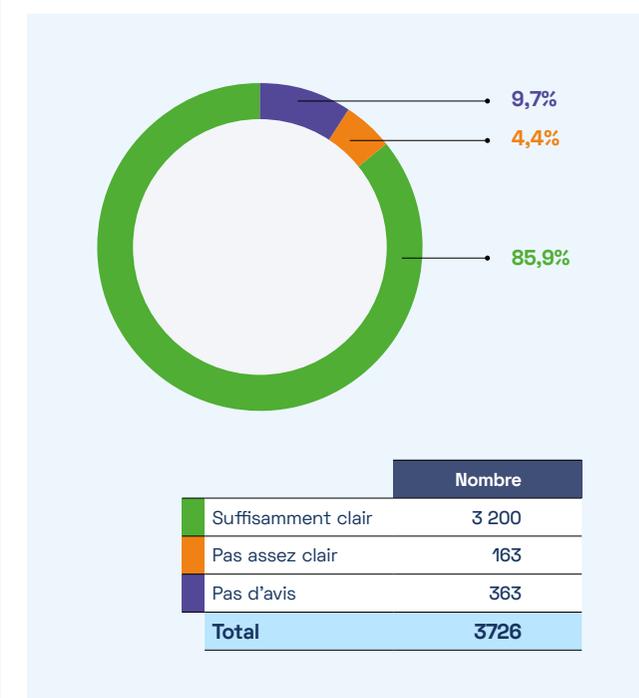
4,16/5

		Moyenne	Ecart-type	Effectif
Information relative à la recherche d'emploi	↗	4,03	1,00	1189
Aide à la recherche de stage	↗	4,24	0,95	568
Aide à la définition du projet professionnel / du projet de formation		4,32	0,90	531
En cas de difficultés personnelles		4,23	0,96	279
<b>Total</b>		<b>4,16</b>	<b>0,97</b>	

(Rappel 2023 : Info recherche d'emploi : 4,04 ; Rech. de stage : 4,24 ; Projet professionnel ou de formation : 4,42 ; Diff. personnelles : 4,29 ; Total 2023 : 4,20)

## CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : 85,9%



(Rappel 2023 : Suffisamment clair : 87,2% ; Pas assez clair : 4,4% ;  
Pas d'avis : 8,4%)

## ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2024



Population visée :

**5152**

Répondants :

**3726**

Taux de réponse :

**72,3%**

Rappel total 2023 :  
Population visée : 3.806  
Répondants : 2.584  
Taux de réponse : 67,9%

Centre	Répondants		Population visée		Taux de réponse
	Effectifs	%	Effectifs	%	%
BF bureau & services	568	15,2	769	14,9	73,9
BF construction	206	5,5	233	4,5	88,4
BF digital	407	10,9	586	11,4	69,5
BF espaces numériques	358	9,6	528	10,2	67,8
BF langues	601	16,1	723	14,0	83,1
BF logistique	387	10,4	546	10,6	70,9
BF management	429	11,5	527	10,2	81,4
BF métiers urbains	232	6,2	556	10,8	41,7
BF technics	154	4,1	166	3,2	92,8
BF tremplin	384	10,3	518	10,1	74,1
<b>Total</b>	<b>3726</b>	<b>100,0</b>	<b>5 152</b>	<b>100,0</b>	<b>72,3</b>

3726 stagiaires ont participé à l'enquête de satisfaction 2024. La ventilation des répondants par centre étant trop éloignée de la ventilation de la population visée par centre, il a fallu appliquer une pondération pour l'analyse. Cela signifie que le poids des centres a dû être rééquilibré (essentiellement : diminution du poids de BF construction et BF technics qui étaient surreprésentés, et augmentation du poids de BF métiers urbain qui était sous-représenté).

Le tableau ci-dessus présente les effectifs réels (non-pondérés). 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 bord par centre, non présentés dans ce document), ce sont les effectifs non pondérés qui sont utilisés.

Comparée à 2023, la population visée en 2024 bondit de 35,4% en passant de 3806 à 5152 personnes.

Le nombre de répondants bondit également de 44,2%, passant de 2584 en 2023 à 3726 en 2024.

Comme en 2023, le taux de réponse global enregistre une nette progression. Il atteint 72,3% (contre 67,9% en 2023).

## 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.