

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi

Satisfaction des stagiaires de Bruxelles Formation

Tableau de bord annuel - Enquêtes 2023

- MARS 2024 -

SERVICE ÉTUDES ET STATISTIQUES DE BRUXELLES FORMATION

Dans ce document, les **évolutions de court terme** (2022-2023) 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** (2013-2023, 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	
	Evolution de la note de satisfaction globale	
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 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 2023	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 2023

SATISFACTION GLOBALE



8,44/10

SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ



1

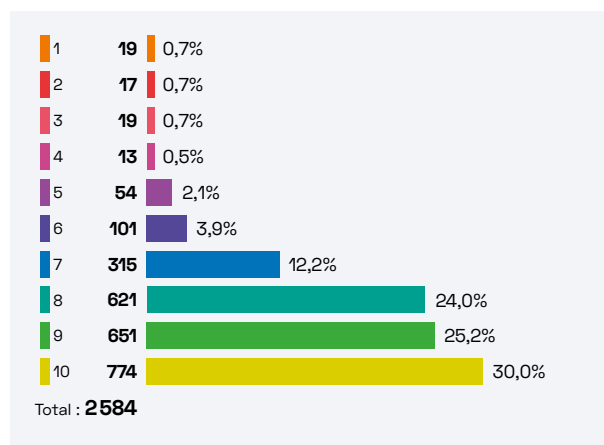
SATISFACTION GLOBALE

SATISFACTION
GLOBALE
8,44/10

NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

8,44/10

Ce résultat est en retrait par rapport à l'année précédente (2022 : 8,48/10)

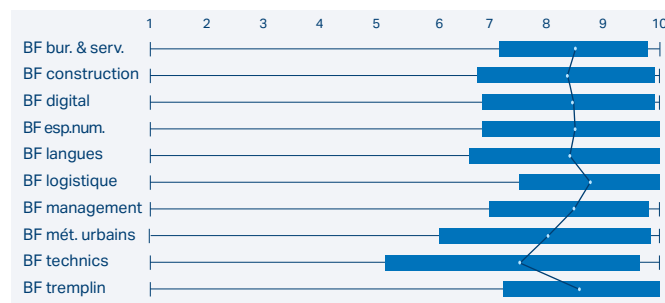
Taux de réponse : **100,0%**Moyenne : **8,44** (rappel total 2022 : 8,48 ; 2021 : 8,65)Ecart-type : **1,60** (rappel total 2022 : 1,55 ; 2021 : 1,33)Médiane : **9** (rappel total 2022 : 9 ; 2021 : 9)Min = **1,00** Max = **10,00**

Pour la deuxième année consécutive, la réponse la plus citée est le **10/10** (par trois répondants sur dix). L'écart type augmente légèrement (1,60 en 2023 contre 1,55 en 2022), indiquant que les répondants de 2023 sont un peu moins d'accord sur la note attribuée.

NOTE DE SATISFACTION GLOBALE PAR CENTRE

Sur la période 2022-2023, 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 accrue par rapport à 2022 : la note la plus basse est en nette baisse, passant de 8,17/10 en 2022 à 7,36/10 en 2023, alors que la note la plus élevée passe de 8,95/10 en 2022 à 8,86/10 en 2023.

	Note globale					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF bureau & services	8,47	1,32	1	10	8,5	191
BF construction	8,30	1,63	1	10	8	146
BF digital	8,38	1,55	1	10	9	409
BF espaces numériques	8,52	1,68	1	10	9	291
BF langues	8,42	1,9	1	10	9	250
BF logistique	8,86	1,35	3	10	9	276
BF management	8,44	1,28	1	10	9	313
BF métiers urbains	7,93	1,92	2	10	8	330
BF technics	7,36	2,22	1	10	8	48
BF tremplin	8,83	1,28	1	10	9	332
Total	8,44	1,60	1	10	9	2584



(Rappel note globale moyenne par centre pour l'ensemble de l'année 2022 : BF bureau & services : 8,18 ; BF construction : 8,61 ; BF digital : 8,50 ; BF espaces numériques : 8,08 ; BF langues : 8,22 ; BF logistique : 8,95 ; BF management : 8,46 ; BF métiers urbains : 8,57 ; BF technics : 8,17 ; BF tremplin : 8,79 ; Total : 8,48)

ÉVOLUTION DE LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE 2014-2023

En 2023, la note de satisfaction globale atteint **8,44/10**. En retrait (non-significatif) par rapport à 2022, mais à la hausse (de manière significative) sur une période de 10 ans (cf. le graphique ci-dessous).



2

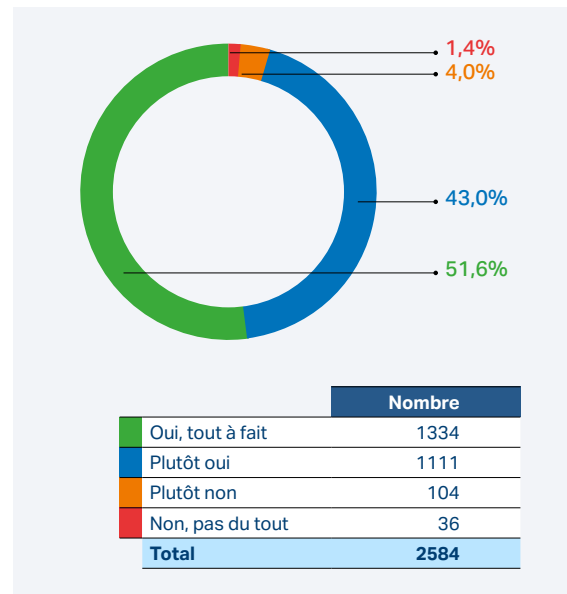
SENTIMENT D'ÊTRE BIEN FORMÉ

SENTIMENT
D'ÊTRE BIEN
FORMÉSENTIMENT
D'ÊTRE BIEN FORMÉ

Oui tout à fait : **51,6%**

Plutôt oui : **43,0%**

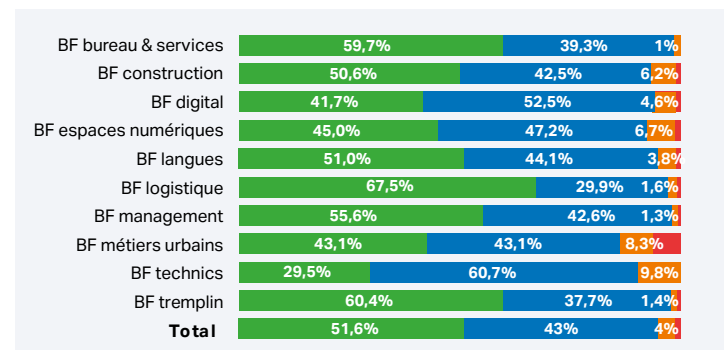
En 2023, **94,6%** des répondants déclarent « Plutôt oui » ou « Oui, tout à fait » quand on leur demande s'ils estiment avoir été bien formés.



(Rappel total 2022 : « Oui tout à fait » : 52,2% ; « 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 bureau & services	114	59,7%	75	39,3%	2	1,0%	0	0,0%	191	100,0%
BF construction	74	50,6%	62	42,5%	9	6,2%	1	0,6%	146	100,0%
BF digital	171	41,7%	215	52,5%	19	4,6%	5	1,2%	409	100,0%
BF espaces numériques	131	45,0%	137	47,2%	20	6,7%	3	1,1%	291	100,0%
BF langues	128	51,0%	110	44,1%	9	3,8%	3	1,0%	250	100,0%
BF logistique	186	67,5%	82	29,9%	4	1,6%	3	1,0%	276	100,0%
BF management	174	55,6%	133	42,6%	4	1,3%	2	0,5%	313	100,0%
BF métiers urbains	142	43,1%	142	43,1%	27	8,3%	18	5,5%	330	100,0%
BF technics	14	29,5%	29	60,7%	5	9,8%	0	0,0%	48	100,0%
BF tremplin	201	60,4%	125	37,7%	5	1,4%	2	0,6%	332	100,0%
Total	1334	51,6%	1111	43,0%	104	4,0%	36	1,4%	2584	100,0%

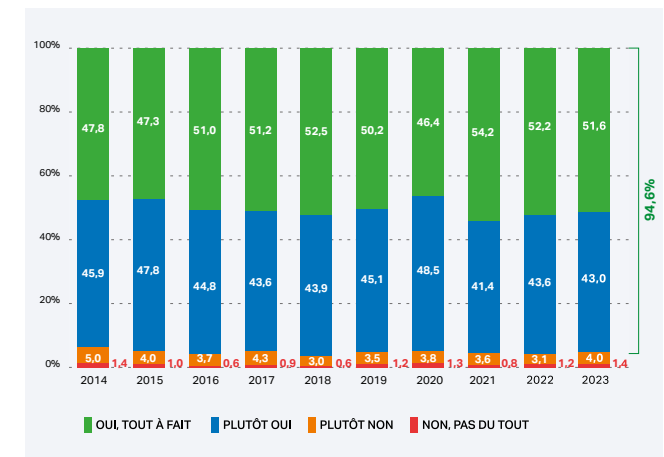


Total des « oui » : BF bureau & services : 99,0% ; BF construction : 93,1% ; BF digital : 94,2% ; BF espaces numériques : 92,2% ; BF langues : 95,1% ; BF logistique : 97,4% ; BF management : 98,2% ; BF métiers urbains : 86,2% ; BF technics : 90,2% ; BF tremplin : 98,1% ; Total : 94,6%

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 **94,6%** à répondre « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », pourcentage en légère baisse par rapport à 2022.

En baisse par rapport à 2022 (-0,6 point) mais toujours majoritaire, « Oui, tout à fait » est la réponse la plus citée, recueillant **51,6%** des avis.



3 AVANT LA FORMATION

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

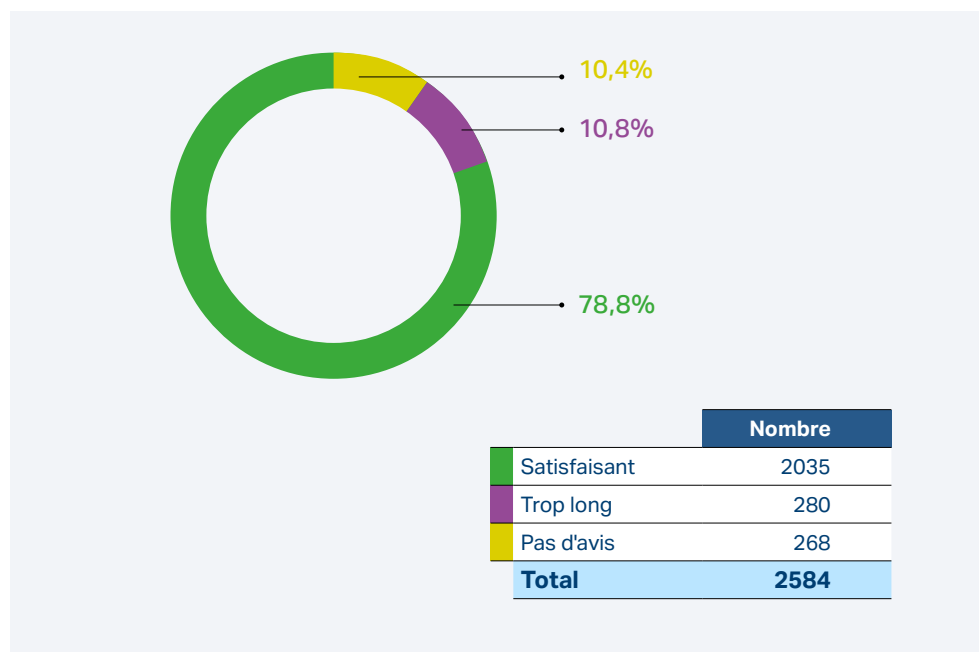
78,8%



DÉLAI D'ATTENTE AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

Satisfaisant à **78,8%** ↗

L'appréciation « Satisfaisant » du délai d'attente avant l'entrée en formation progresse de 3,3 points par rapport à l'année précédente.



Taux de réponse : 100,0%
(Rappel total 2022 : « Satisfaisant » : 75,5%)

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

4,27/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Sur le site internet	4,19	0,98	2220
À la Cité des métiers	4,03	1,10	947
En séance d'info	4,39	0,89	2334
Lors des tests de sélection	4,31	0,95	2278
Total	4,27	0,97	

(Rappel 2022 : Site internet : 4,19 ; Cité des métiers : 3,99 ; Séance d'info : 4,43 ; tests de sélection : 4,32 ; Total 2022 : 4,28)

4 LA FORMATION

SATISFACTION
RELATIVE À LA
FORMATION

4,35/5



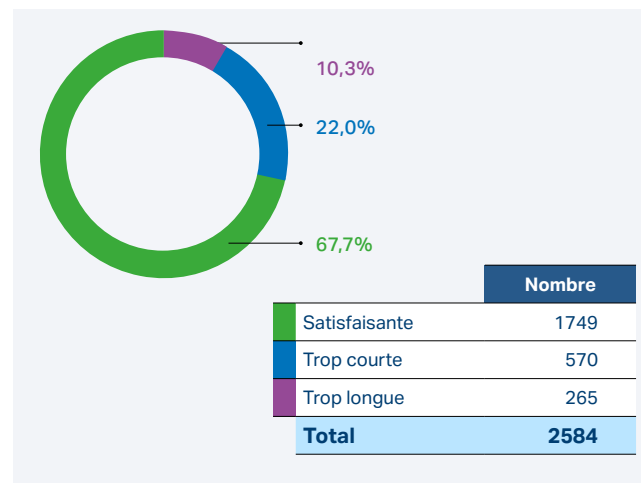
SATISFACTION LIÉE À L'INFORMATION ET L'ORGANISATION EN COURS DE FORMATION

4,28/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Accueil, organisé dans le centre le premier jour de formation	4,49	0,81	2584
Information tout au long de la formation	4,32	0,89	2584
Horaires de formation	4,29	0,97	2584
Durée de formation	4,03	1,10	2584
Total	4,28	0,96	

(Rappel 2022 : Accueil premier jour : 4,54 ; Info tout au long de la formation : 4,31 ; Horaires : 4,33 ; Durée : 4,10 ; Total 2022 : 4,32)

APPRÉCIATION DE LA DURÉE DE FORMATION



(Rappel 2022 : Satisfaisante : 71,7% ; Trop courte : 21,0% ; Trop longue : 7,2%)

SATISFACTION LIÉE À LA FORMATION

4,35/5

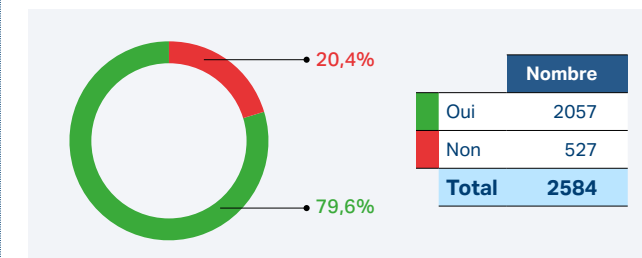
	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Contenu	4,32	0,88	2584
Méthodes	4,26	0,92	2584
Disponibilité des formateurs/ formatrices	4,53	0,80	2584
Matériel	4,38	0,91	2584
Documents et supports	4,26	0,98	2584
Total	4,35	0,91	

(Rappel 2022 : Contenu : 4,36 ; Méthodes : 4,28 ; Disponibilités des formateurs/
formatrices : 4,53 ; Matériel : 4,38 ; Documents et supports : 4,30 ; Total 2022 : 4,37)

ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

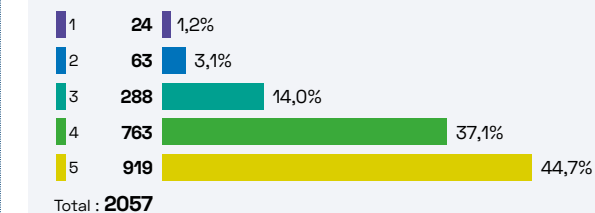
Oui : 79,6%



(Rappel total 2022 : « Oui » : 79,7%)

SATISFACTION LIÉE AUX MÉTHODES D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

4,21/5



(Rappel total 2022 : 4,33)

5

LE CENTRE DE FORMATION, L'ACCOMPAGNEMENT, LE CONTRAT DE FORMATION

SATISFACTION
LIÉE AU CENTRE
DE FORMATION

4,31/5



SATISFACTION LIÉE AU CENTRE DE FORMATION

4,31/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
La vie du centre en général	4,30	0,94	2581
Le bâtiment	4,32	0,98	2581
Les locaux	4,31	1,00	2581
Total	4,31	0,98	

(Rappel 2022 : Vie du centre : 4,36 ; Bâtiment : 4,35 ; Locaux : 4,34 ; Total 2022 : 4,35)

SATISFACTION LIÉE À LA FACILITÉ D'ACCÈS

4,32/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Facilité d'accès	4,32	1	2334

(Rappel 2022 : 4,33)

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

4,30/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Formalités administratives	4,28	0,91	2584
Application du ROI	4,33	0,87	2584
Total	4,30	0,89	

(Rappel 2022 : Formalités administratives : 4,25 ; Application du ROI : 4,31 ; Total 2022 : 4,28)

SATISFACTION LIÉE AUX AIDES ET ACCOMPAGNEMENT

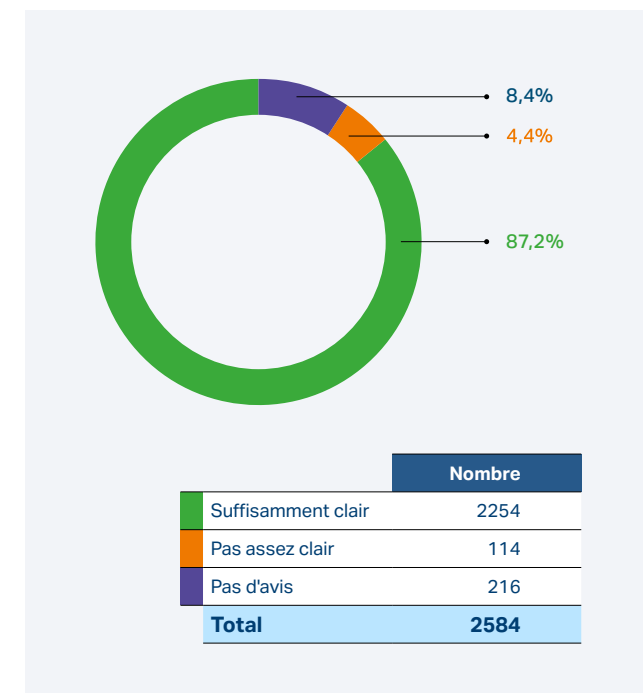
4,20/5

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
Information relative à la recherche d'emploi	4,04	0,98	880
Aide à la recherche de stage	4,24	0,90	451
Aide à la définition du projet professionnel / du projet de formation	4,42	0,77	472
En cas de difficultés personnelles	4,29	0,86	214
Total	4,20	0,92	

(Rappel 2022 : Info recherche d'emploi : 4,23 ; Rech. de stage : 4,42 ; Projet professionnel ou de formation : 4,48 ; Diff. personnelles : 4,22 ; Total 2022 : 4,33)

CLARTÉ DU CONTRAT

Suffisamment clair : **87,2%**



(Rappel 2022 : Suffisamment clair : 85,7% ; Pas assez clair : 5,1% ; Pas d'avis : 9,2%)

ÉLÉMENTS DE CADRAGE 2023



Population visée :
3806



Répondants :
2584



Taux de réponse :
67,9%

Rappel total 2022 :
Population visée : 3.572
Répondants : 2.122
Taux de réponse : 59,4%

Centre	Répondants		Population visée		Taux de réponse
	Effectifs	%	Effectifs	%	%
BF bureau & services	206	8,0	281	7,4	73,3
BF construction	160	6,2	215	5,6	74,4
BF digital	417	16,1	602	15,8	69,3
BF espaces numériques	282	10,9	428	11,2	65,9
BF langues	290	11,2	368	9,7	78,8
BF logistique	311	12,0	406	10,7	76,6
BF management	387	15,0	461	12,1	83,9
BF métiers urbains	109	4,2	486	12,8	22,4
BF technics	61	2,4	70	1,8	87,1
BF tremplin	361	14,0	489	12,8	73,8
Total	2 584	100,0	3 806	100,0	67,9

2.584 stagiaires ont participé à l'enquête de satisfaction 2023. 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 management et BF technics qui étaient surreprésentés, et augmentation du poids de BF métiers urbains qui était sous-représenté).

Le tableau ci-dessus présente les effectifs bruts (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 2022, la population visée en 2023 progresse de 6,6% en passant de 3.572 à 3.806 personnes.

Le nombre de répondants bondit de 21,8%, passant de 2.122 en 2022 à 2.584 en 2023.

Le taux de réponse global enregistre une nette progression. Il atteint 67,9% (contre 59,4% en 2022).

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.