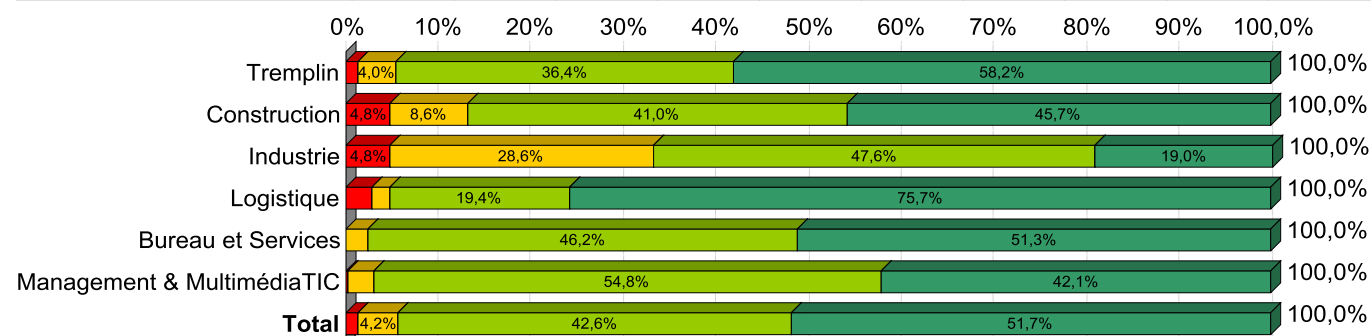


Sentiment d'être bien formé par centre

	Non, pas du tout		Plutôt non		Plutôt oui		Oui tout à fait		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Tremplin	6	1,5%	16	4,0%	147	36,4%	235	58,2%	404	100,0%
Construction	5	4,8%	9	8,6%	43	41,0%	48	45,7%	105	100,0%
Industrie	1	4,8%	6	28,6%	10	47,6%	4	19,0%	21	100,0%
Logistique	3	2,9%	2	1,9%	20	19,4%	78	75,7%	103	100,0%
Bureau et Services	0	0,0%	2	2,6%	36	46,2%	40	51,3%	78	100,0%
Management & MultimédiaTIC	1	0,3%	11	2,8%	212	54,8%	163	42,1%	387	100,0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>1,5%</b>	<b>46</b>	<b>4,2%</b>	<b>468</b>	<b>42,6%</b>	<b>568</b>	<b>51,7%</b>	<b>1 098</b>	



**Comparaison des résultats globaux 2009-2010**

- Le taux de réponse est légèrement plus faible que l'an dernier (avant pondération : 75,2%) ;
- Note de satisfaction globale identique à celle de l'an passé. L'an passé, 74,2% des répondants avaient attribué une note allant de 8 à 10. Cette année, ils sont 76,9%. La proportion de répondants ayant attribué un 10 passe de 14,8% en 2009 à 17,2% en 2010. Mais il en va de même pour ceux qui ont répondu « 1 » : de 0,8% en 2009 à 2,8% en 2010 : les positions extrêmes sont donc plus marquées cette année.
- L'amplitude des notes par centre reste stable mais se déplace vers le bas : de 7,22 à 8,47/10 l'an passé, l'amplitude de 2010 va de 6,86 à 8,32/10 ;
- La proportion de répondants trouvant le délai d'attente avant formation satisfaisant augmente de 6 points (de 67,1 à 73,0%). Cette variation est due à la baisse de la proportion de répondants qui estiment ce délai trop long (la part de « sans avis » reste stable).
- Légère augmentation de la note globale sur l' « évaluation de l'accueil et de l'information » (de 4,24 à 4,35/5).
- Légère augmentation de la note globale sur l' « évaluation de la formation » (de 4,18 à 4,26/5)
- Proportion légèrement inférieure de répondants ayant été évalués. La satisfaction liée aux méthodes d'évaluation reste inchangée (4,13 en 2009, 4,15 en 2010). Cette année, la réponse modale est le 5 (le 4 l'an passé) qui regroupe 42,6% des répondants.
- Augmentation de la note globale concernant l' « évaluation du centre de formation » (de 3,88 à 4,19/5). Au sein de ce groupe, l'item qui voit sa note augmenter le plus est « le service mis à disposition pour prendre repas et boissons » (de 2,61 à 3,77/5) ;
- Augmentation de la part de répondants ayant reçu :
  - Une aide à la recherche d'emploi (44,7% à 51,7%) ;
  - Une aide à la recherche de stage (24,4% à 33,0%) ;
  - Une aide reçue en cas de difficultés d'ordre personnel (18,4% à 22,9%) ;
 Pour ces trois types d'aide, la satisfaction des stagiaires est très légèrement supérieure à celle de l'an passé ;
- Concernant la clarté du ROI : les résultats sont tout à fait similaires ;
- La proportion de stagiaires estimant être « Plutôt bien formés » et « Tout à fait bien formés » est stable. Toutefois, on observe un glissement du « Plutôt oui » vers le « Oui tout à fait ».

**Tous les éléments méthodologiques, les clefs de lecture ainsi que des résultats plus détaillés sont disponibles dans l'annexe méthodologique portant sur les résultats de 2010**



BRUXELLES  
FORMATION

**Satisfaction des stagiaires de BRUXELLES FORMATION**

**Rapport annuel – Enquêtes 2010**

Éléments de cadrage

(Total 2009 → Population visée : 1650 – Répondants : 1278 – Taux de réponse : 77,5%)

Centre – après pondération <sup>1</sup>	Population visée	Nombre de répondants	Taux de réponse
Tremplin	538	404	75,1%
Construction	140	105	75,0%
Industrie	29	21	72,4%
Logistique	138	103	74,6%
Bureau et Services	105	78	74,3%
MANAGEMENT & MultimédiaTIC	515	387	75,1%
<b>Total</b>	<b>1465</b>	<b>1098</b>	<b>74,9%</b>

Vu les faibles effectifs de répondants chez BRUXELLES FORMATION Langues, les résultats de ce centre ne seront pas intégrés à l'analyse cette année

Représentativité de l'échantillon par centre

Centre – après pondération <sup>1</sup>	Population visée	%	Echantillon	%
Tremplin	538	36,7	404	36,8
Construction	140	9,6	105	9,6
Industrie	29	2,0	21	1,9
Logistique	138	9,4	103	9,4
Bureau et Services	105	7,2	78	7,1
MANAGEMENT & MultimédiaTIC	515	35,2	387	35,2
<b>Total</b>	<b>1465</b>	<b>100</b>	<b>1098</b>	<b>100</b>

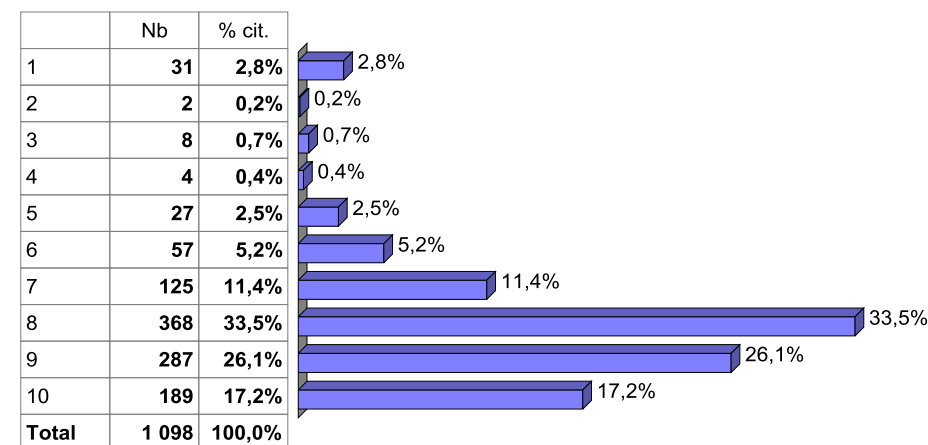
Les effectifs par centres ont dû être corrigés par pondération.

<sup>1</sup> Voir l'annexe méthodologique

Note globale de satisfaction (sur 10)

**Moyenne : 8,05** (total 2009 : 8,09)  
**Ecart-type : 1,78** (total 2009 : 1,45)  
**Médiane : 8** (total 2009 : 8)

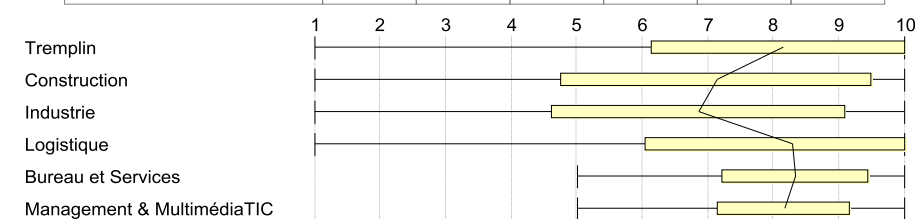
Moyenne = 8,05 Ecart-type = 1,78



Résultats par centre

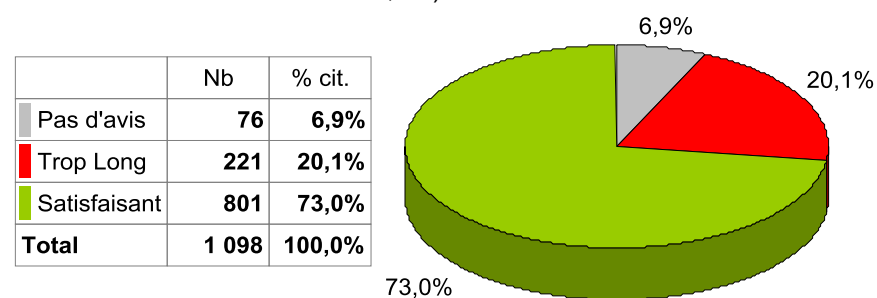
(Total 2009 : Tremplin : 8,47 ; Construction : 7,70 ; Industrie : 7,22 ;  
 Logistique : 8,27 ; Bureau et Services : 8,46 ; MANAGEMENT &  
 multimédiaTIC : 8,02)

	Note globale					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
Tremplin	8,15	2,03	1,00	10,00	8,00	404
Construction	7,13	2,37	1,00	10,00	8,00	105
Industrie	6,86	2,24	1,00	10,00	7,00	21
Logistique	8,29	2,26	1,00	10,00	9,00	103
Bureau et Services	8,32	1,12	5,00	10,00	8,00	78
Management & MultimédiaTIC	8,16	1,01	5,00	10,00	8,00	387
<b>Total</b>	<b>8,05</b>	<b>1,78</b>	<b>1,00</b>	<b>10,00</b>	<b>8,00</b>	<b>1 098</b>



Appréciation du délai d'attente avant l'entrée en formation

(Total 2009 : « Satisfaisant » = 67,1%)



Satisfaction liée à l'accueil et l'information (sur 5)

(Total 2009 pour ce groupe de questions : 4,24)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
A Bruxelles Formation Carrefour	4,31	0,93	989
2 Séance d'info	4,34	0,85	1 054
2 Tests de sélection	4,22	0,91	1 069
2 Dans le centre de formation	4,38	0,81	1 026
2 Accueil le jour de l'entrée	4,49	0,78	1 086
<b>Total</b>	<b>4,35</b>	<b>0,86</b>	

Satisfaction liée à la formation (sur 5)

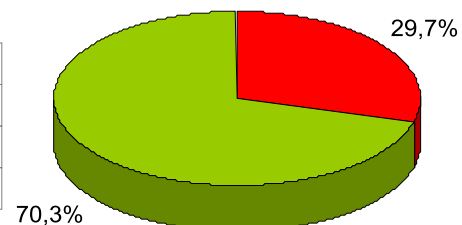
(Total 2009 pour ce groupe de questions : 4,18)

	Moyenne	Ecart-type
3 Accueil au long de la formation personnel du centre	4,45	0,75
3 Information tout au long de la formation	4,24	0,90
3 Contenu de la formation	4,28	0,89
3 Horaires de la formation	4,32	0,90
3 Durée de la formation	3,94	1,15
3 Disponibilité des formateurs	4,37	0,94
3 Méthodes de formation	4,21	0,98
3 Matériel à disposition	4,30	0,96
3 Documents et supports de formation	4,20	1,02
<b>Total</b>	<b>4,26</b>	<b>0,96</b>

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

(Total 2009 : « Oui » = 72,1%)

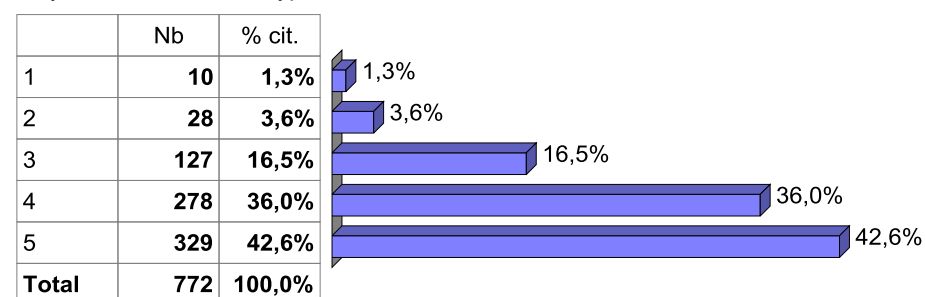
	Nb	% cit.
Non	326	29,7%
Oui	772	70,3%
<b>Total</b>	<b>1 098</b>	<b>100,0%</b>



Satisfaction liée aux méthodes d'évaluation en cours de formation (sur 5)

**Moyenne : 4,15** (total 2009 : 4,13)

Moyenne = 4,15 Ecart-type = 0,91



Satisfaction liée au centre de formation (sur 5)

(Total 2009 pour ce groupe de questions : 3,88)

	Moyenne	Ecart-type
De la vie du centre en général	4,18	0,88
Du bâtiment	4,12	1,00
Des locaux de cours	4,24	0,93
Des formalités administratives	4,33	0,81
De l'application du ROI	4,34	0,78
De la facilité d'accès au centre	4,27	0,98
Du service repas et boissons	3,77	1,20
<b>Total</b>	<b>4,19</b>	<b>0,96</b>

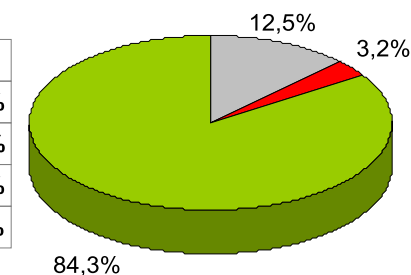
Satisfaction liée aux différentes aides (sur 5)

Aide ...	% ayant bénéficié	Note	Total 2009
Recherche d'emploi	51,7	4,09/5	44,7% - 4,01/5
Recherche de stage	33,0	4,17/5	24,4% - 4,03/5
Diff. personnelles	22,9	4,35/5	18,4% - 4,31/5

Clarté du ROI

(Total 2009 : « Assez clair » = 85,6%)

	Nb	% cit.
Pas d'avis	137	12,5%
Pas assez clair	35	3,2%
Assez clair	926	84,3%
<b>Total</b>	<b>1 098</b>	<b>100,0%</b>



Sentiment d'être bien formé

(Total 2009 : « oui tout à fait » = 48,0% – « Plutôt oui » = 46,9%)

	Nb	% cit.
Non, pas du tout	16	1,5%
Plutôt non	46	4,2%
Plutôt oui	468	42,6%
Oui tout à fait	568	51,7%
<b>Total</b>	<b>1 098</b>	<b>100,0%</b>

