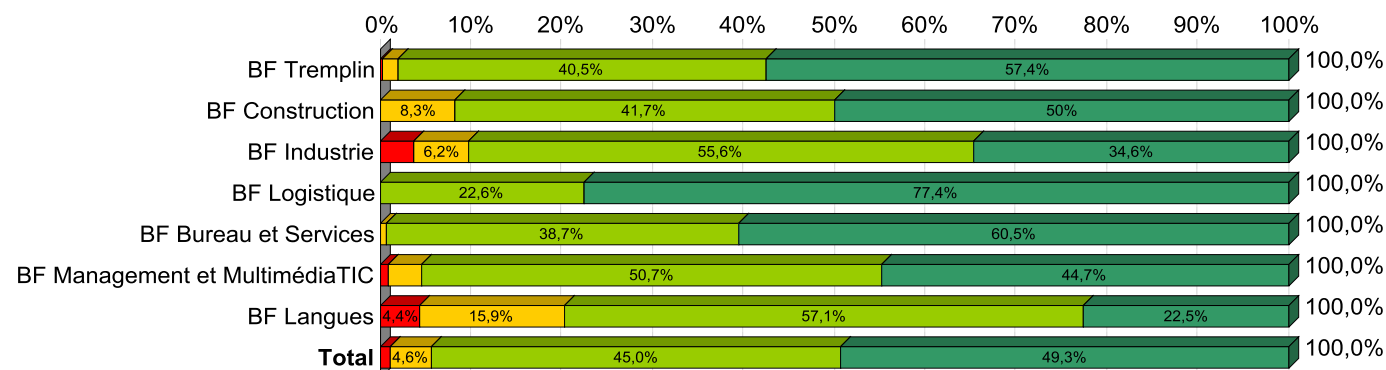


Sentiment d'être bien formé par centre

	Non, pas du tout		Plutôt non		Plutôt oui		Oui tout à fait		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
BF Tremplin	1	0,3%	7	1,9%	153	40,5%	217	57,4%	378	100,0%
BF Construction	0	0,0%	7	8,3%	35	41,7%	42	50,0%	84	100,0%
BF Industrie	3	3,7%	5	6,2%	45	55,6%	28	34,6%	81	100,0%
BF Logistique	0	0,0%	0	0,0%	28	22,6%	96	77,4%	124	100,0%
BF Bureau et Services	0	0,0%	1	0,8%	48	38,7%	75	60,5%	124	100,0%
BF Management et MultimédiaTIC	4	0,9%	16	3,7%	219	50,7%	193	44,7%	432	100,0%
BF Langues	8	4,4%	29	15,9%	104	57,1%	41	22,5%	182	100,0%
Total	16	1,1%	65	4,6%	632	45,0%	692	49,3%	1 405	



Commentaires généraux et évolutions 2009-2011

- Le taux de réponse retrouve son niveau de 2009, il est à 77,3% (77,5 en 2009 et 74,9 en 2010).
- La note de satisfaction globale reste stable depuis 2009 autour de 8,05/10. 73,0% des répondants ont attribué une note allant de 8 à 10 (74,2% en 2009, 76,9% en 2010). La proportion de répondants ayant attribué un 10 reste stable depuis 2009. Elle est de 17,9% en 2011. A l'autre extrême, la proportion de « 1 » reste identique à celle de 2010 (2,8%). En 2009, elle était inférieure (0,8%).
- L'amplitude des notes par centre est identique à celle de 2010 et se déplace très légèrement vers le haut : l'amplitude de 2010 allait de 6,86 à 8,32/10. En 2011, elle va de 6,94 à 8,40.
- La proportion de répondants trouvant le délai d'attente avant formation satisfaisant est également stable depuis 3 ans autour de 70,3%.
- La note globale sur l'« évaluation de l'accueil et de l'information avant la formation » est stable (autour de 4,29/5).
- La note globale sur l'« évaluation de la formation » est stable (autour de 4,22/5).
- La proportion de répondants ayant été évalués reste stable autour de 72,2%. La satisfaction liée aux méthodes d'évaluation reste stable sur les trois années autour de 4,12/5. En 2011, comme en 2010, la réponse modale est le 5 (le 4 en 2009) qui regroupe 39,0% des répondants.
- La note globale concernant le « centre de formation » a augmenté entre 2009 et 2010. Elle reste stable en 2011. On observe le même phénomène sur tous les items qui composent le groupe (augmentation entre 2009 et 2010 puis stabilité en 2011, pour chacun).
- Diminution de la part de stagiaires ayant reçu une information sur la recherche d'emploi¹ entre 2010 et 2011 (de 51,7% à 42,4%). On retrouve ainsi la proportion de 2009 (44,7%).
- Diminution de la part de stagiaires ayant reçu une aide à recherche de stage¹ entre 2010 et 2011 (de 33,0% à 21,4%). On retrouve ainsi la proportion de 2009 (24,4%).
- Diminution de la part de stagiaires ayant reçu une aide en cas de difficultés d'ordre personnel entre 2010 et 2011 (de 22,9% à 18,4%). On retrouve ainsi la proportion de 2009 (18,4% également). Pour ces trois types d'aide, la satisfaction des stagiaires est stable sur les trois années.
- Concernant la clarté du ROI : Les résultats sont stables sur les 3 années.
- Le sentiment d'être bien formé est lui aussi tout à fait stable de 2009 à 2011.

Les éléments méthodologiques, clefs de lecture, résultats détaillés par année ainsi que les matrices importance/performance sont disponibles dans l'annexe méthodologique 2011

¹ Attention : les données de Tremplin pour ces deux items ont été modifiées. Les « Oui » ont été corrigés en « Ne s'applique pas dans mon cas ». Cette correction n'avait pas été faite en 2009 et 2010.



Satisfaction des stagiaires de BRUXELLES FORMATION

Rapport annuel – Enquêtes 2011

Eléments de cadrage

(Total 2010 → Population visée : 1465 – Répondants : 1098 – Taux de réponse : 74,9%)

Centre	Population visée	Nombre de répondants	Taux de réponse
Tremplin	506	378	74,7%
Construction	111	84	75,7%
Industrie	92	81	88,0%
Logistique	129	124	96,1%
Bureau et Services	140	124	88,6%
MANAGEMENT & MultimédiaTIC	597	432	72,4%
Langues	243	182	74,9%
Total	1818	1405	77,3%

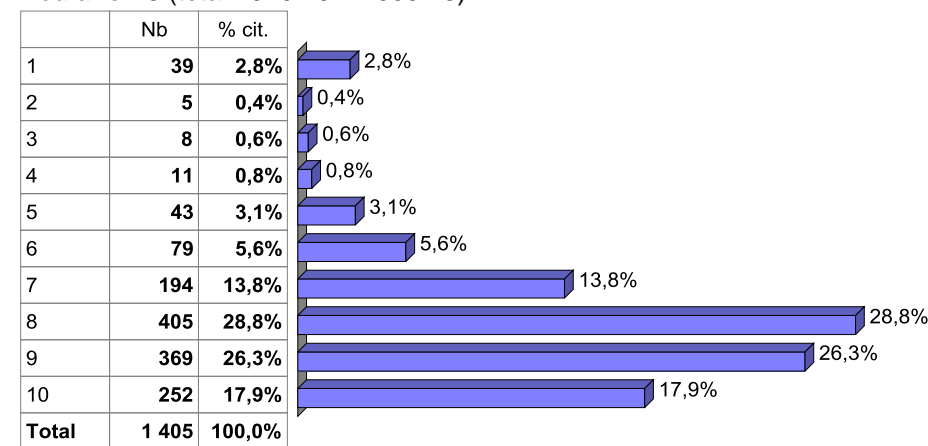
Représentativité de l'échantillon par centre

Centre	Population visée	%	Echantillon	%
Tremplin	506	27,8	378	26,9
Construction	111	6,1	84	6,0
Industrie	92	5,1	81	5,8
Logistique	129	7,1	124	8,8
Bureau et Services	140	7,7	124	8,8
MANAGEMENT & MultimédiaTIC	597	32,8	432	30,7
Langues	243	13,4	182	13,0
Total	1818	100	1405	100

La ventilation par centre au sein de l'échantillon est assez proche de celle observée au sein de la population visée pour ne pas devoir corriger le poids des centres.

Note globale de satisfaction (sur 10)

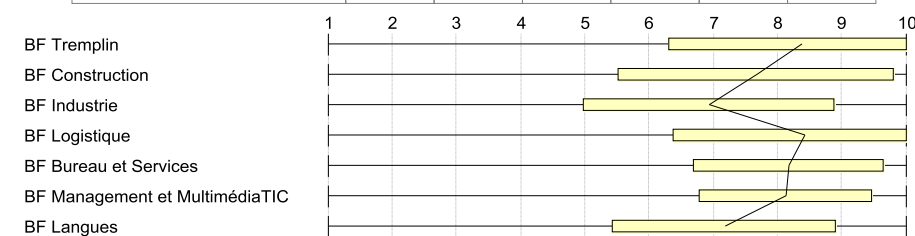
Moyenne : 8,00 (total 2010 : 8,05 – 2009 : 8,09)
Ecart-type : 1,84 (total 2010 : 1,78 – 2009 : 1,45)
Médiane : 8 (total 2010 : 8 – 2009 : 8)



Résultats par centre

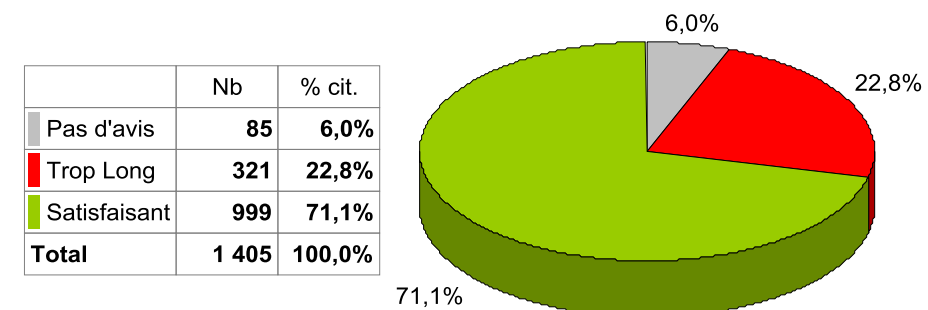
(Total 2010 : Tremplin : 8,15 ; Construction : 7,13 ; Industrie : 6,86 ;
 Logistique : 8,29 ; Bureau et Services : 8,32 ; MANAGEMENT &
 MultimédiaTIC : 8,16 ; Langues : pas d'enquête en 2010)

	Note globale sur 10					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF Tremplin	8,38	2,08	1,00	10,00	9,00	378
BF Construction	7,67	2,15	1,00	10,00	8,00	84
BF Industrie	6,94	1,96	1,00	10,00	7,00	81
BF Logistique	8,40	2,04	1,00	10,00	9,00	124
BF Bureau et Services	8,16	1,48	1,00	10,00	8,00	124
BF Management et MultimédiaTIC	8,13	1,35	1,00	10,00	8,00	432
BF Langues	7,18	1,74	1,00	10,00	7,50	182
Total	8,00	1,84	1,00	10,00	8,00	1 405



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

(Total 2010 : « Satisfaisant » = 73,0%)



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

(Total 2010 pour ce groupe de questions : 4,35 – 2009 : 4,24)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
A Bruxelles Formation Carrefour	4,24	0,94	1 218
Lors de la séance d'information	4,31	0,89	1 355
Lors des tests de sélection	4,19	0,94	1 338
Dans votre centre de formation	4,32	0,88	1 305
Accueil à l'entrée	4,39	0,88	1 364
Total	4,29	0,91	

Satisfaction liée à la formation (sur 5)

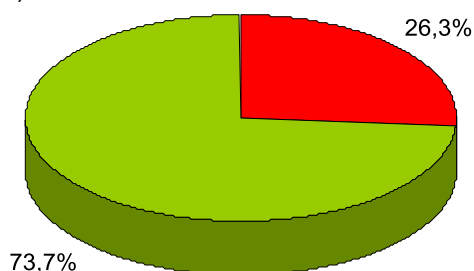
(Total 2010 pour ce groupe de questions : 4,26 – 2009 : 4,18)

	Moyenne	Ecart-type
De l'accueil reçu en formation	4,39	0,82
De l'information reçue en formation	4,23	0,90
Du contenu de la formation	4,24	0,89
Des horaires de la formation	4,29	0,89
De la durée de la formation	3,93	1,11
De la disponibilité des formateurs	4,35	0,91
Des méthodes utilisées	4,13	0,98
Du matériel mis à votre disposition	4,23	0,99
Des documents et supports de formation	4,16	0,98
Total	4,22	0,95

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

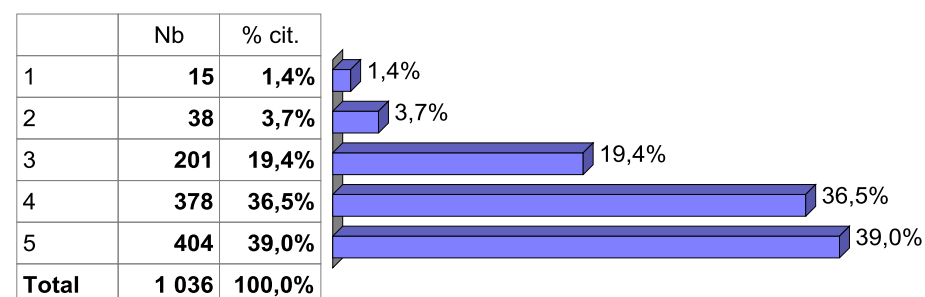
(Total 2010 : « Oui » = 70,3%)

	Nb	% cit.
Non	369	26,3%
Oui	1 036	73,7%
Total	1 405	100,0%



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

Moyenne : 4,08 (total 2010 : 4,15 – 2009 : 4,13)



Satisfaction liée au centre de formation (sur 5)

(Total 2010 pour ce groupe de questions : 4,19 – 2009 : 3,88)

	Moyenne	Ecart-type
De la vie du centre en général	4,20	0,87
Du bâtiment de votre Centre de formation	4,13	0,96
Des locaux de cours	4,25	0,87
Des formalités administratives	4,33	0,84
De l'application du ROI dans le centre	4,31	0,81
De la facilité d'accès au centre	4,25	1,00
service repas boisson	3,75	1,21
Total	4,18	0,96

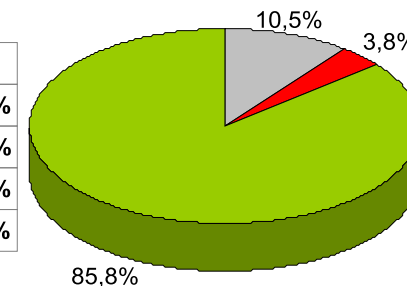
Satisfaction liée aux différentes aides (sur 5)

Aide ...	% ayant bénéficié	Note	Total 2010
Recherche d'emploi	42,4	4,01/5	51,7% - 4,09/5
Recherche de stage	21,4	4,06/5	33,0% - 4,17/5
Diff. personnelles	18,4	4,34/5	22,9% - 4,35/5

Clarté du contrat

(Total 2010 : « Assez clair » = 84,3%)

	Nb	% cit.
Pas d'avis	147	10,5%
Pas assez clair	53	3,8%
Assez clair	1 205	85,8%
Total	1 405	100,0%



Sentiment d'être bien formé

(Total 2010 : « Oui tout à fait » = 51,7% – « Plutôt oui » = 42,6%
 Total 2009 : « Oui tout à fait » = 48,0% - « Plutôt oui » = 46,9%)

	Nb	% cit.
Non, pas du tout	16	1,1%
Plutôt non	65	4,6%
Plutôt oui	632	45,0%
Oui tout à fait	692	49,3%
Total	1 405	100,0%

