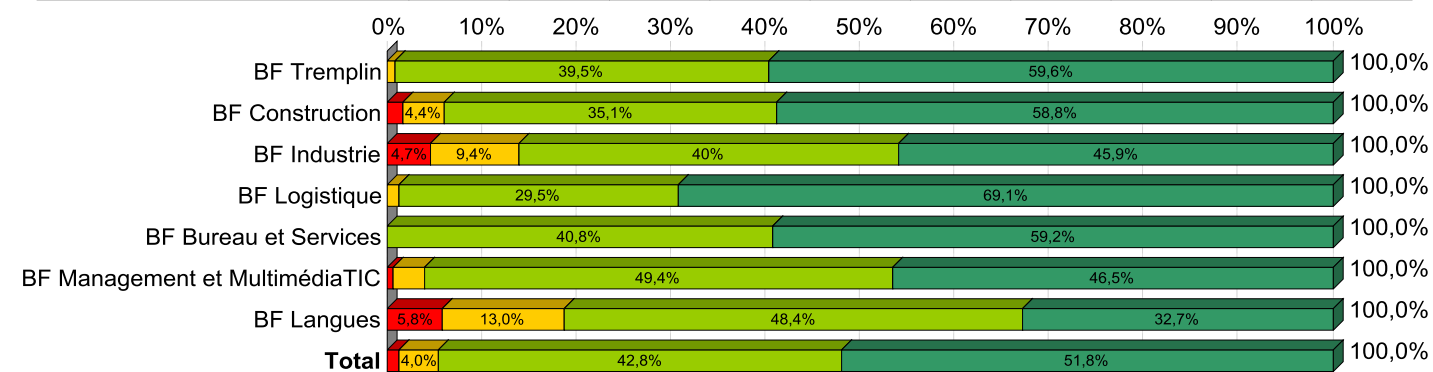


Sentiment d'être bien formé par centre

	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	0	0,0%	4	0,9%	171	39,5%	258	59,6%	433	100,0%
BF Construction	2	1,8%	5	4,4%	40	35,1%	67	58,8%	114	100,0%
BF Industrie	4	4,7%	8	9,4%	34	40,0%	39	45,9%	85	100,0%
BF Logistique	0	0,0%	2	1,4%	41	29,5%	96	69,1%	139	100,0%
BF Bureau et Services	0	0,0%	0	0,0%	49	40,8%	71	59,2%	120	100,0%
BF Management et MultimédiaTIC	4	0,8%	17	3,3%	251	49,4%	236	46,5%	508	100,0%
BF Langues	13	5,8%	29	13,0%	108	48,4%	73	32,7%	223	100,0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>1,4%</b>	<b>65</b>	<b>4,0%</b>	<b>694</b>	<b>42,8%</b>	<b>840</b>	<b>51,8%</b>	<b>1 622</b>	



**Commentaires généraux et évolutions 2009-2012**

- Le taux de réponse 2012 est de 81,7%. C'est son niveau le plus élevé depuis le début des enquêtes ;
- La population interrogée augmente régulièrement, mise à part l'année 2010 qui ne concernait pas BF Langues ;
- La note de satisfaction globale est de 8,05/10. Elle est stable depuis 2009. La proportion de répondants ayant attribué une note supérieure ou égale à 8 augmente : de 73,0% en 2011, on passe à 76,8% en 2012. La réponse la plus citée est toujours le 8/10 (32,0% des répondants). La proportion de « 1 » est stable depuis 2010 (3,0%) ;
- L'amplitude des notes par centre diminue très légèrement et se déplace une fois encore vers le haut : l'amplitude de 2011 allait de 6,94 à 8,40/10. En 2012, elle va de 7,08 à 8,45/10 ;
- La proportion de répondants trouvant le délai d'attente avant formation satisfaisant est de 71,0%. Elle est stable depuis 2009 ;
- La note globale sur l' « évaluation de l'accueil et de l'information avant la formation » est de 4,32/5. On note une augmentation par rapport à 2009 ;
- La note globale sur l' « évaluation de la formation » est de 4,24/5. Elle est stable depuis 2009 ;
- La proportion de répondants ayant été évalués est de 76,9%. Elle est stable depuis 2009. La satisfaction liée aux méthodes d'évaluation est de 4,13/5. Elle est stable depuis 2009 ;
- On confirme en 2012 l'augmentation de la note globale concernant le « centre de formation », déjà observée en 2011. La note de 2012 est supérieure à celle de 2009. Elle est de 4,17/5 ;
- La part de stagiaires ayant reçu une information sur la recherche d'emploi est de 56,6%. Elle augmente entre 2011 et 2012 et plus globalement, entre 2009 et 2012. Attention que les données avaient été corrigées en 2011 pour BF Tremplin. Ce n'est plus le cas en 2012 ;
- La part de stagiaires ayant reçu une aide à recherche de stage est de 31,1%. Elle augmente entre 2011 et 2012 et plus globalement entre 2009 et 2012. Ici aussi, les données avaient été corrigées pour BF Tremplin en 2011 ;
- La part de stagiaires ayant reçu une aide en cas de difficultés d'ordre personnel est de 21,0%. Elle est stable depuis 2009 ; Pour ces trois types d'aide, la satisfaction des stagiaires est stable depuis 2009 ;
- Les résultats concernant la clarté du ROI sont stables depuis 2009 ;
- Le sentiment d'être bien formé est lui aussi tout à fait stable depuis 2009 ;

Globalement, on le voit, les résultats sont très stables mais certains items (« accueil et information avant la formation », « le centre de formation ») ont en 2012 des résultats supérieurs à ceux de 2009. Les améliorations ne se voient donc pas nécessairement d'année en année mais sont réelles sur le plus long terme.

**Les éléments méthodologiques, clefs de lecture, résultats détaillés par année ainsi que les matrices importance/performance sont disponibles dans l'annexe méthodologique 2012**



**Satisfaction des stagiaires de BRUXELLES FORMATION**

**Rapport annuel – Enquêtes 2012**

Éléments de cadrage

(Total 2011 → Population visée : 1818 – Répondants : 1405 – Taux de réponse : 77,3%)

Centre	Population visée	Nombre de répondants	Taux de réponse
Tremplin	516	433	83,9%
Construction	140	114	81,4%
Industrie	99	85	85,9%
Logistique	144	139	96,5%
Bureau et Services	142	120	84,5%
MANAGEMENT & MultimédiaTIC	618	508	82,2%
Langues	326	223	68,4%
<b>Total</b>	<b>1985</b>	<b>1622</b>	<b>81,7%</b>

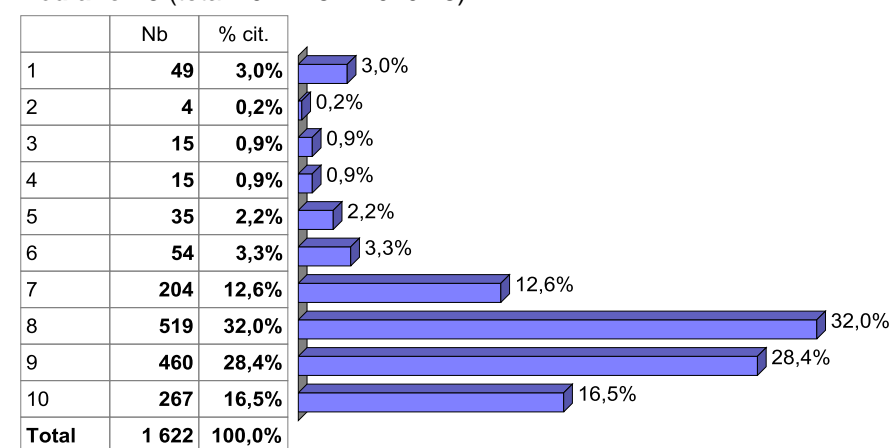
Représentativité de l'échantillon par centre

Centre	Population visée	%	Echantillon	%
Tremplin	516	26,0	433	26,7
Construction	140	7,1	114	7,0
Industrie	99	5,0	85	5,2
Logistique	144	7,3	139	8,6
Bureau et Services	142	7,2	120	7,4
MANAGEMENT & MultimédiaTIC	618	31,1	508	31,3
Langues	326	16,4	223	13,7
<b>Total</b>	<b>1985</b>	<b>100</b>	<b>1622</b>	<b>100</b>

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)

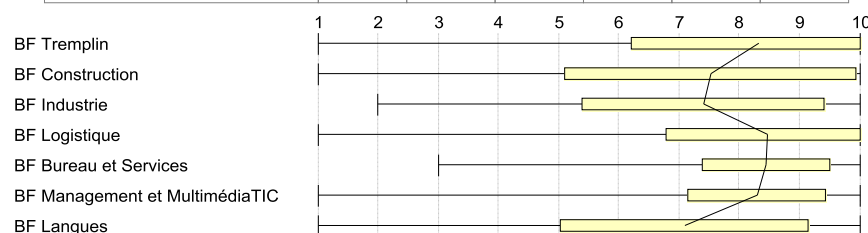
**Moyenne : 8,05** (total 2011 : 8,00 – 2010 : 8,05)  
**Ecart-type : 1,83** (total 2011 : 1,84 – 2010 : 1,78)  
**Médiane : 8** (total 2011 : 8 – 2010 : 8)



Résultats par centre

(Total 2011 : Tremplin : 8,38 ; Construction : 7,67 ; Industrie : 6,94 ; Logistique : 8,40 ; Bureau et Services : 8,16 ; MANAGEMENT & MultimédiaTIC : 8,13 ; Langues : 7,18)

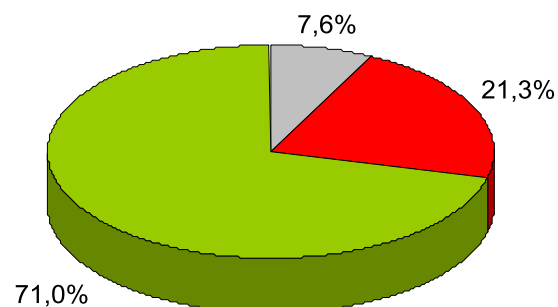
	Note globale sur 10					
	Moyenne	Ecart-type	Min	Max	Médiane	Effectif
BF Tremplin	8,30	2,10	1,00	10,00	9,00	433
BF Construction	7,52	2,43	1,00	10,00	8,00	114
BF Industrie	7,40	2,01	2,00	10,00	8,00	85
BF Logistique	8,45	1,66	1,00	10,00	9,00	139
BF Bureau et Services	8,43	1,07	3,00	10,00	8,00	120
BF Management et MultimédiaTIC	8,28	1,15	1,00	10,00	8,00	508
BF Langues	7,08	2,06	1,00	10,00	8,00	223
<b>Total</b>	<b>8,05</b>	<b>1,83</b>	<b>1,00</b>	<b>10,00</b>	<b>8,00</b>	<b>1 622</b>



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

(Total 2011 : « Satisfaisant » = 71,1%)

	Nb	% cit.
Pas d'avis	124	7,6%
Trop Long	346	21,3%
Satisfaisant	1 152	71,0%
<b>Total</b>	<b>1 622</b>	<b>100,0%</b>



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

(Total 2011 pour ce groupe de questions : 4,29 – 2010 : 4,35)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
A BRUXELLES FORMATION Carrefour	4,28	0,92	1 439
Lors de la séance d'information	4,34	0,86	1 543
Lors des tests de sélection	4,27	0,88	1 578
Dans votre centre de formation	4,30	0,89	1 503
Accueil à l'entrée	4,42	0,83	1 564
<b>Total</b>	<b>4,32</b>	<b>0,88</b>	

Satisfaction liée à la formation (sur 5)

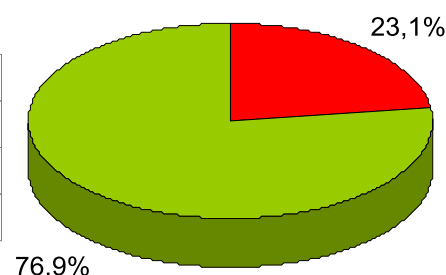
(Total 2011 pour ce groupe de questions : 4,22 – 2010 : 4,26)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
De l'accueil reçu en formation	4,34	0,87	1 622
De l'information reçue en formation	4,24	0,89	1 622
Du contenu de la formation	4,29	0,89	1 622
Des horaires de la formation	4,28	0,91	1 622
De la durée de la formation	3,97	1,07	1 622
De la disponibilité des formateurs	4,39	0,88	1 622
Des méthodes utilisées	4,20	0,95	1 622
Du matériel mis à votre disposition	4,21	0,97	1 622
Des documents et supports de formation	4,20	0,96	1 622
<b>Total</b>	<b>4,24</b>	<b>0,94</b>	

Avez-vous été évalué en cours de formation ?

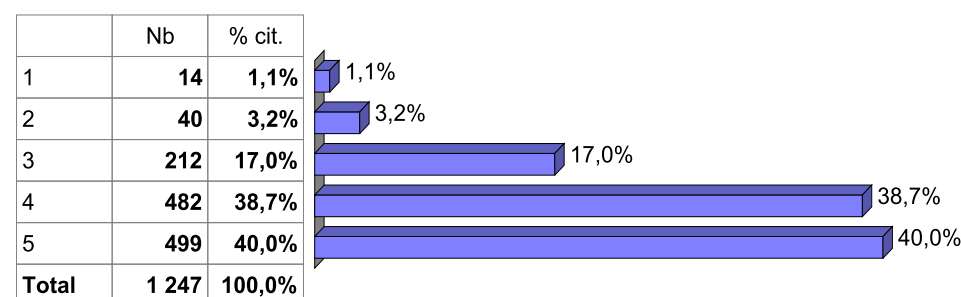
(Total 2011 : « Oui » = 73,7%)

	Nb	% cit.
Non	375	23,1%
Oui	1 247	76,9%
<b>Total</b>	<b>1 622</b>	<b>100,0%</b>



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

**Moyenne : 4,13** (total 2011 : 4,08 – 2010 : 4,15)



Satisfaction liée au centre de formation (sur 5)

(Total 2011 pour ce groupe de questions : 4,18 – 2010 : 4,19)

	Moyenne	Ecart-type	Effectif
De la vie du centre en général	4,18	0,86	1 622
Du bâtiment de votre centre de formation	4,17	0,92	1 622
Des locaux de cours	4,24	0,88	1 622
Des formalités administratives	4,31	0,83	1 622
De l'application du ROI dans le centre	4,30	0,83	1 622
De la facilité d'accès au centre	4,30	0,94	1 622
Service repas boisson	3,62	1,21	1 499
<b>Total</b>	<b>4,17</b>	<b>0,96</b>	

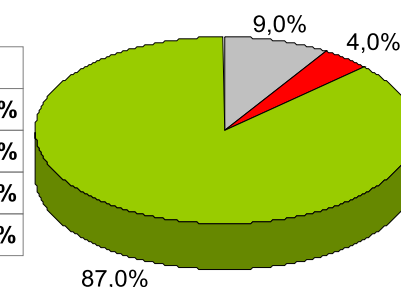
Satisfaction liée aux différentes aides (sur 5)

Aide ...	% ayant bénéficié	Note	Total 2011
Recherche d'emploi	56,6	4,12/5	42,4% - 4,01/5
Recherche de stage	31,1	4,11/5	21,4% - 4,06/5
Diff. personnelles	21,0	4,40/5	18,4% - 4,34/5

Clarté du contrat

(Total 2011 : « Assez clair » = 85,8%)

	Nb	% cit.
Pas d'avis	146	9,0%
Pas assez clair	65	4,0%
Assez clair	1 411	87,0%
<b>Total</b>	<b>1 622</b>	<b>100,0%</b>



Sentiment d'être bien formé

(Total 2011 : « Oui tout à fait » = 49,3% – « Plutôt oui » = 45,0%  
 Total 2010 : « Oui tout à fait » = 51,7% - « Plutôt oui » = 42,6%)

	Nb	% cit.
Non, pas du tout	23	1,4%
Plutôt non	65	4,0%
Plutôt oui	694	42,8%
Oui tout à fait	840	51,8%
<b>Total</b>	<b>1 622</b>	<b>100,0%</b>

