

DESCRIPTIF DES INDICATEURS DE RÉSULTATS ET BILAN ANNUEL DE SATISFACTION

Les indicateurs de performance utilisés dans les Questionnaires d'évaluation en fin de session sont les suivants :

1 : Totalemment en désaccord / 2 : Plutôt en désaccord / 3 : Ni en accord, ni en désaccord /

4 : Plutôt en accord / 5 : Totalemment en accord

2020

- Sur 42 stagiaires inscrits en formation, la **répartition de l'assiduité** est la suivante (*feuilles de présence par session disponibles*) :

Assiduité	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Totale	39	92,86%
Partielle	3	7,14%
Total général	42	100,00%

Aucune absence totale de stagiaire.

- Sur les 39 stagiaires étant allés au bout de leur formation, 37 ont répondu à la question « *Globalement, je suis satisfait de cette formation* » ; la répartition de la satisfaction est la suivante (fichier « Satisfaction Globale 2020 ») :

Satisfaction Globale ("Globalement, je suis satisfait(e) de cette formation")	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Totalemment en accord	30	76,92%
Plutôt en accord	6	15,38%
Ni en accord, ni en désaccord	1	2,56%
?	2	5,13%
Total général	39	100,00%

Sur 37 stagiaires ayant passé une certification, la répartition de la performance aux épreuves certificatrices est la suivante (fichier « Réussite & Diplôme 2020 ») :

- Obtention de la certification : 100,00 %
- Non-obtention de la certification : 0,00 %

De plus, un « Questionnaire de Satisfaction à froid » est adressé environ 3 mois après la fin de la formation à chaque stagiaire.

Sur les 39 stagiaires étant allés au bout de leur formation, 8 ont répondu à ce questionnaire (fichier « 2020 - Questionnaire Satisfaction Client (+3 mois) ». L'analyse des réponses fait ressortir que les bénéficiaires sont principalement satisfaits ou très satisfaits sur l'ensemble des thèmes abordés.

- Atteinte des Objectifs personnels :

Atteinte des objectifs personnels	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Satisfait	4	50,00%
Très satisfait	4	50,00%
Total général	8	100,00%

- Atteinte des Objectifs annoncés pour la formation :

Atteinte des objectifs formation	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Satisfait	3	37,50%
Très satisfait	5	62,50%
Total général	8	100,00%

- Contenu de la formation :

Contenu de la formation	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Satisfait	2	25,00%
Très satisfait	6	75,00%
Total général	8	100,00%

- Qualité des Intervenants :

Qualité intervenant(s)	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Satisfait	1	12,50%
Très satisfait	7	87,50%
Total général	8	100,00%

- Qualité du support pédagogique :

Qualité des supports pédagogiques	Stagiaires (Nb)	Stagiaires (%)
Satisfait	4	50,00%
Très satisfait	4	50,00%
Total général	8	100,00%

Ce résultat nous conforte dans les réponses que nous apportons aux attentes de nos clients et nous encourage à tout mettre en œuvre pour continuer à nous améliorer.