

## Descriptif des indicateurs de performance de l'organisme de Formation Année 2020

### I. Critères de choix des indicateurs de performance

Les indicateurs découlent du type d'activité de l'entreprise : formation intra-entreprise, individuelle ou en groupes n'excédant pas 12 personnes. La durée de ces formations varie de 1 à 3 jours en moyenne.

Les indicateurs de performance retenus sont les suivants :

- Taux de remplissage (nombre de présents versus nombre d'inscrits)
- Assiduité (présence ou absence durant tout ou partie de la formation)
- Satisfaction sur trois critères : réponses aux attentes, qualité de l'animation, capacité à mettre en œuvre (calculée sur la base des questionnaires remis en fin de formation sur une échelle de 1 à 10)
- Taux de fidélisation (actions commandées par des entreprises déjà clientes) versus taux de conquête (nouveaux clients)

### II. Résultats obtenus

#### 1. Taux de remplissage

Sur l'année 2020, sur l'ensemble des stagiaires inscrits à une formation, le taux de remplissage est de 97,50 %, sur 2 formations avec la répartition suivante :

- La communication positive : 100% présents
- La communication bienveillante retour d'expérience
  - Présents : 95,00%
  - Absents : 5,00% (1 personne sur 10 sur 1 jour pour une formation de 2 jours)

#### 2. Assiduité

Sur l'année 2020, sur l'ensemble des stagiaires inscrits à une formation, la répartition de l'assiduité est la suivante :

- Assiduité totale : 100 %
- Assiduité partielle : 0 %
- Absence totale : 0 % »

Avec la répartition suivante :

- La communication positive : 100% présents
- La communication bienveillante retour d'expérience
  - Présents : 95,00% en ligne synchrone
  - Absents : 5,00% en ligne synchrone (1 personne sur 10 sur 1 jour pour une formation de 2 jours : la personne a été assidue en distanciel asynchrone en visionnant l'enregistrement de la formation)

### 3. Satisfaction stagiaire

Sur l'année 2020, sur l'ensemble des stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

- La communication positive
  - Réponse aux attentes : note moyenne de 9,0/10
  - Qualité de l'animation : note moyenne de 9,3/10
  - Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 9,2/10
- La communication bienveillante retour d'expérience (en distanciel sur zoom)
  - Réponse aux attentes : note moyenne de 9,2/10
  - Qualité de l'animation : note moyenne de 9,1/10
  - Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 8,4/10

Moyenne des 2 sessions de formation

- Réponse aux attentes : note moyenne de 9,1/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 9,2/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 8,8/10

### 4. Taux de fidélisation versus taux de conquête

Sur l'année 2020, parmi les clients ayant commandé une ou plusieurs formations, 100 % étaient déjà clients de Nicoletta SAVOVA, Ecole de pensée positive.