Nicoletta SAVOVA
Ecole de pensée positive
Formation professionnelle
www.ecoledepenseepositive.com

Descriptif des indicateurs de performance de l'organisme de Formation
Année 2022

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 jusqu'à 20 personnes et formations inter-entreprise n'excédant pas 14 personnes. La durée de ces formations varie de 1 à 3 jours en moyenne en intra-entreprise et de 5 jours à 6 mois en inter-entreprise.

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 2022, sur l'ensemble des stagiaires inscrits à une formation, le taux de remplissage est de 100 %, sur 3 formations présentielles avec la répartition suivante :

- La communication positive - 1 journée 20 personnes : 100% présents
- L'école des coachs professionnels – 6 mois, 7 personnes : 100% présents
- La thérapie, coaching de couples – 10 jours, 14 personnes : 100% présents
- La psychologie positive – 8 jours – 9 personnes : 10% présents

2. Assiduité

Sur l'année 2022, 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 % »

3. Satisfaction stagiaire

Sur l'année 2022, 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 9,2/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 9,4/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 9,1/10

– L'école des coachs professionnels
- Réponse aux attentes : note moyenne de 9,8/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 9,66/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 9,1/10

- La psychologie positive
- Réponse aux attentes : note moyenne de 9,85/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 9,7/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 9,4/10

- La thérapie, coaching de couples
- Réponse aux attentes : note moyenne de 9,3/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 9,6/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 8,9/10

Moyenne des 4 sessions de formation

- Réponse aux attentes : note moyenne de 9,5/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 9,6/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 9,1/10

4. Taux de fidélisation versus taux de conquête

Sur l'année 2022, parmi les clients ayant commandé une ou plusieurs formations, les taux de conquête sont les suivants :

– en intra-entreprise (la communication positive) 100 % étaient déjà clients de Nicoletta SAVOVA, Ecole de pensée positive.
– En inter-entreprise (l'école des coachs professionnels) 2 personnes sur 7 étaient déjà clients de Nicoletta SAVOVA, Ecole de pensée positive, soit 28% de fidélisation et 62% de conquête
– En inter-entreprise (la thérapie coaching de couples) 2 personnes sur 14 étaient déjà

clients de Nicoletta SAVOVA, Ecole de pensée positive, soit 14% de fidélisation et 86% de conquête

- En inter-entreprise (la psychologie positive) 4 personnes sur 9 étaient déjà clients de Nicoletta SAVOVA, Ecole de pensée positive, soit 28% de fidélisation et 62% de conquête

5. Conclusion

En 2022 par rapport à 2021 :

- notre satisfaction stagiaires a augmenté de 0,2/10 en moyenne avec des notes toutes supérieures à 9 et
- notre taux de conquête de nouveaux clients est augmenté de près de 60 %