



Bilan : indicateurs de résultats

Les indicateurs de résultats que nous avons traités, sont les suivants :

- Nombre de participants
- Taux de satisfaction des participants
- Taux des appréciations
- Taux des réclamations
- Taux des absences

Nous avons réalisé l'analyse de ces indicateurs de résultats sur 3 années.

Vous trouverez ci-dessous le descriptif, le tableau récapitulatif des données sur 3 ans et la représentation graphique.

Tableau avec le nombre de participant sur 3 ans

Année	Nombre de participants
2017	182
2018	363
2019	428
Total	924

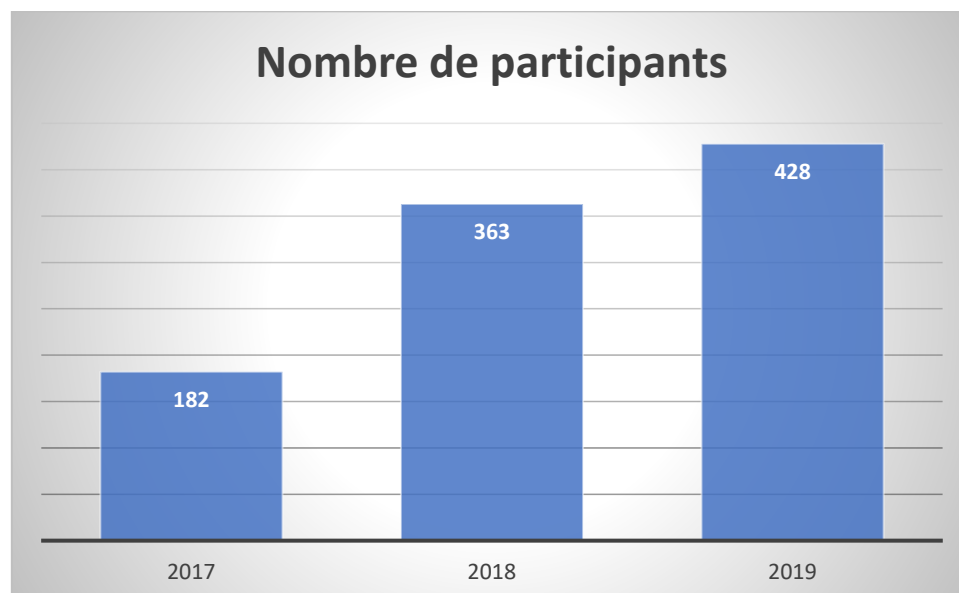




Tableau représentant le taux de satisfaction des participants

Année	Taux de satisfaction
2017	99%
2018	99,7%
2019	97%
Total	98 %

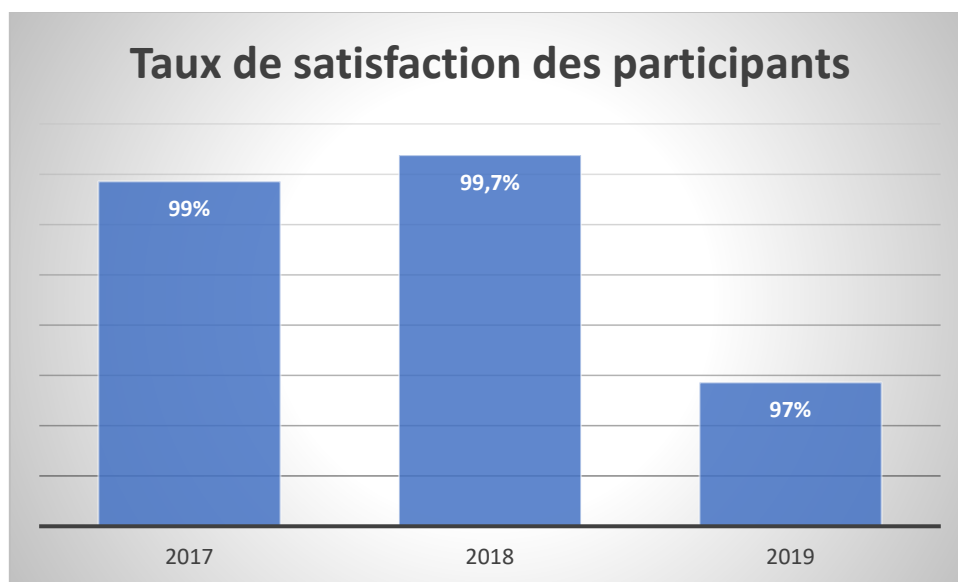




Tableau représentant le taux des appréciations des participants et des intervenants :

Les appréciations sont les axes d'améliorations proposées par les participants et les intervenants afin d'améliorer la qualité des prestations.

Année	Taux des appréciations
2017	24%
2018	12%
2019	17%
Total	44 %

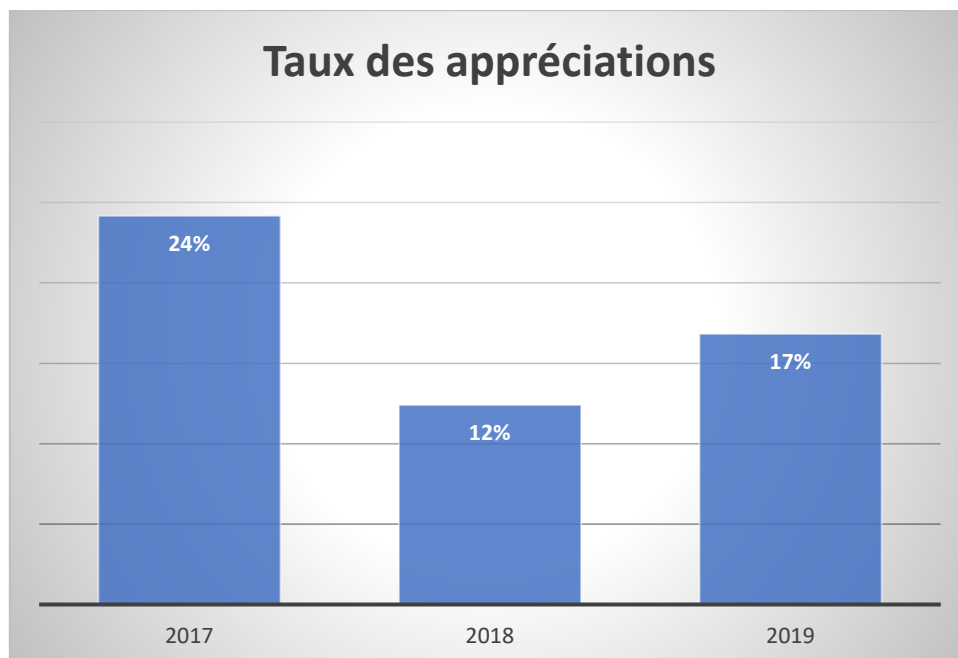




Tableau représentant le nombre de réclamations :

Les réclamations sont des plaintes effectuées auprès de la direction afin de signaler un problème. Nous mettons en œuvre une ou plusieurs actions correctives, dans les plus brefs délais auprès de nos clients.

Année	Nombre de réclamations
2017	0
2018	0
2019	1

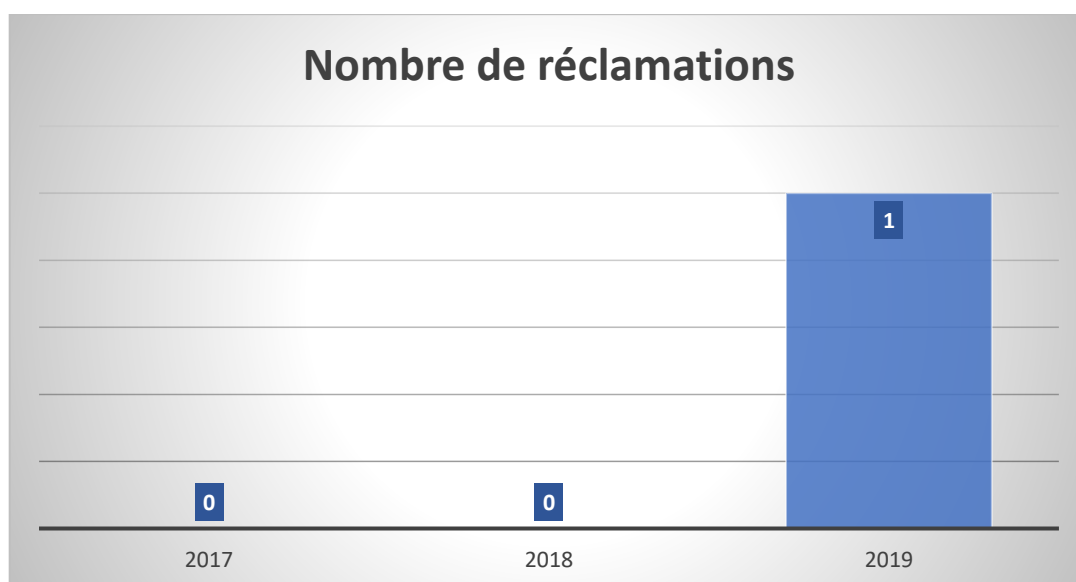




Tableau représentant le taux des absences des participants :

Ce taux représente les absences des participants au cours des formations.

Année	Taux des absences
2017	5%
2018	6%
2019	7%
Total	6 %

