



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 5 années.

Vous trouverez ci-dessous le descriptif, le tableau récapitulatif des données sur 5 ans et la représentation graphique.

Tableau avec le nombre de participant sur 5 ans

Année	Nombre de participants
2021	508
2022	600
2023	690
2024	932
2025	827
Total	3 557

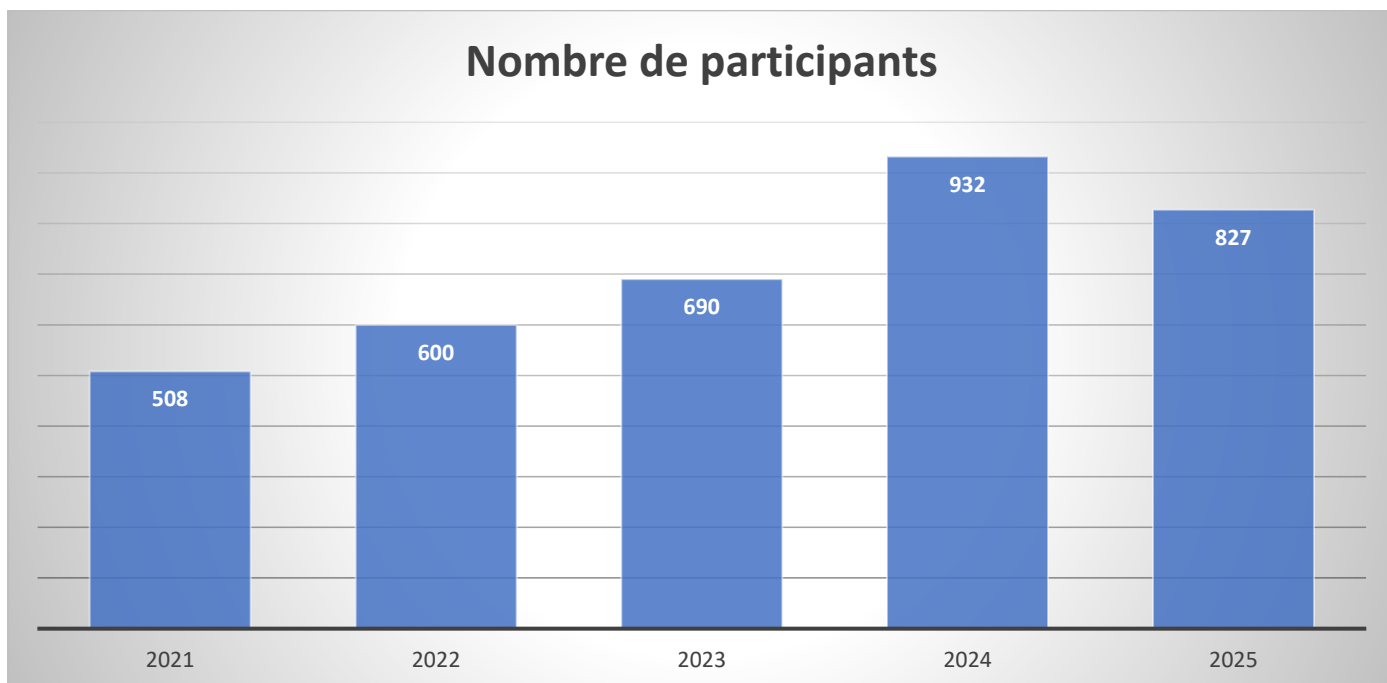




Tableau représentant le taux de satisfaction des participants

	2021				Total 2021
	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
Taux de satisfaction : note sur 10	9.4	9.4	9.5	9.1	9.3
Total général	9.4	9.4	9.5	9.1	9.3

	2022				Total 2022
	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
Taux de satisfaction : note sur 10	9.2	9.4	9.4	9.4	9.4
Total général	9.2	9.4	9.4	9.4	9.4

	2023				Total 2023
	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
Taux de satisfaction : note sur 10	9.4	9.5	9.3	9.5	9.4
Total général	9.4	9.5	9.3	9.5	9.4

	2024				Total 2024
	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
Taux de satisfaction : note sur 10	9.6	9.6	9.6	9.6	9.6
Total général	9.6	9.6	9.6	9.6	9.6

	2025				Total 2025
	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre	
Taux de satisfaction : note sur 10	9.7	9.7	9.6	9.6	9.7
Total général	9.7	9.7	9.6	9.6	9.7



2025

Thèmes de formations	Taux de satisfaction : note sur 10	Nombre de sessions	Nombre de participants
Formation santé sécurité et conditions de travail des membres du CSE	9.6	8	48
Formation économique des membres du CSE	9.7	7	39
Formation sauveteur secouriste du travail	9.7	30	212
Formation habilitation électrique	9.6	14	93
Formation ATEX	10	1	4
Formation assurer sa mission de salarié compétent en santé et sécurité au travail	9.9	2	3
Formation AIPR	9.9	3	14
Formation incendie	9.6	5	46
Formation autorisation de conduite chariot élévateur	9.7	3	16
Formation management	9.6	4	26
Formation gestion des conflits	9.6	2	20
Formation référent harcèlement	9.9	6	9
Formation DUERP	9.5	1	5



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
2021	11%
2022	15%
2023	15%
2024	15%
2025	11%
Total	13.4 %

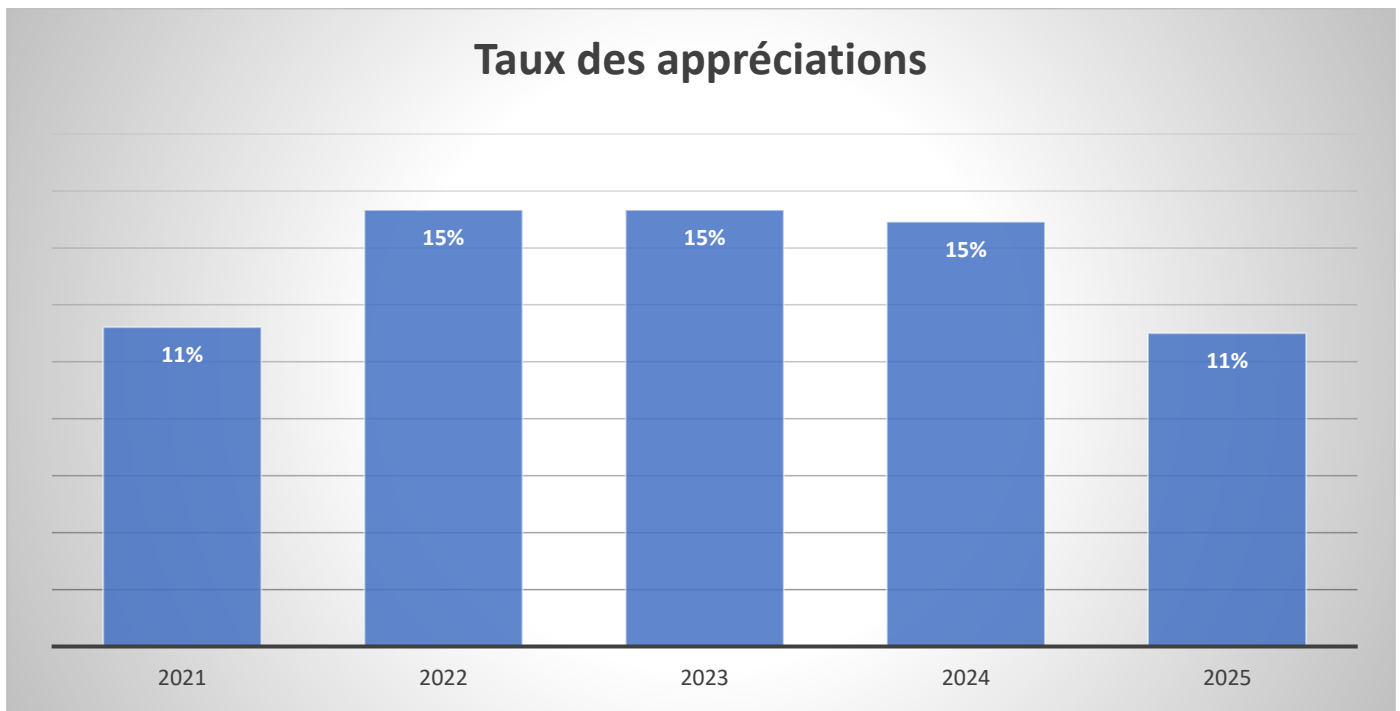




Tableau représentant le nombre de réclamations :

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
2021	1
2022	1
2023	1
2024	0
2025	1

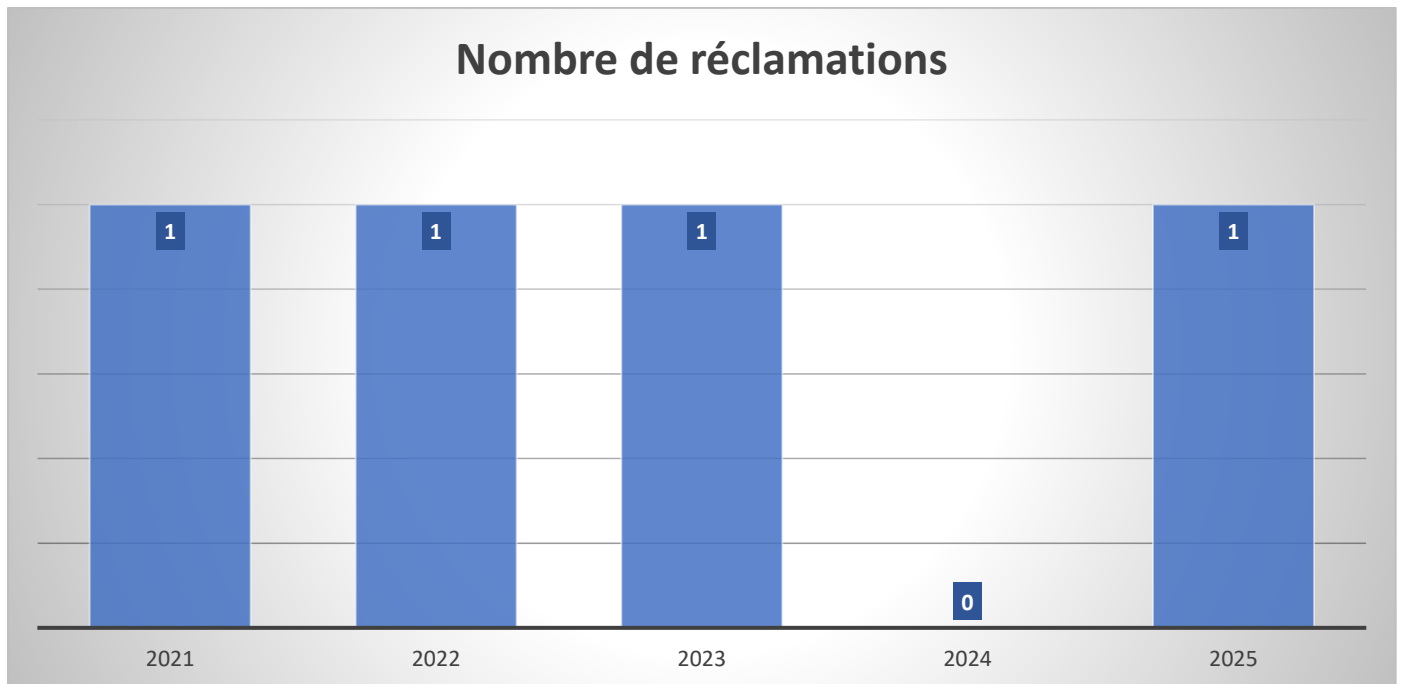




Tableau représentant le taux des absences des participants et explications des taux d'abandons et d'interruption au cours de la prestation des participants :

Ce taux représente les absences des participants au cours des formations. **Il n'y a pas de taux d'interruption en cours de prestation**, car ALB CONSEIL réalise essentiellement des formations de courte durée. En 2025, **le taux de retour en formation est de 0%**. Les participants qui ont été absents en formation (2%) ne sont pas revenus en formation, car les durées des formations sont au maximum de 35h00. Les causes des absences sont pour **maladies, changement emploi du temps au travail, congés**. Il n'y a pas de taux d'abandons, car ce sont des absences justifiées en formation.

Année	Taux des absences
2021	2%
2022	2%
2023	1%
2024	2%
2025	2%
Total	1.8 %

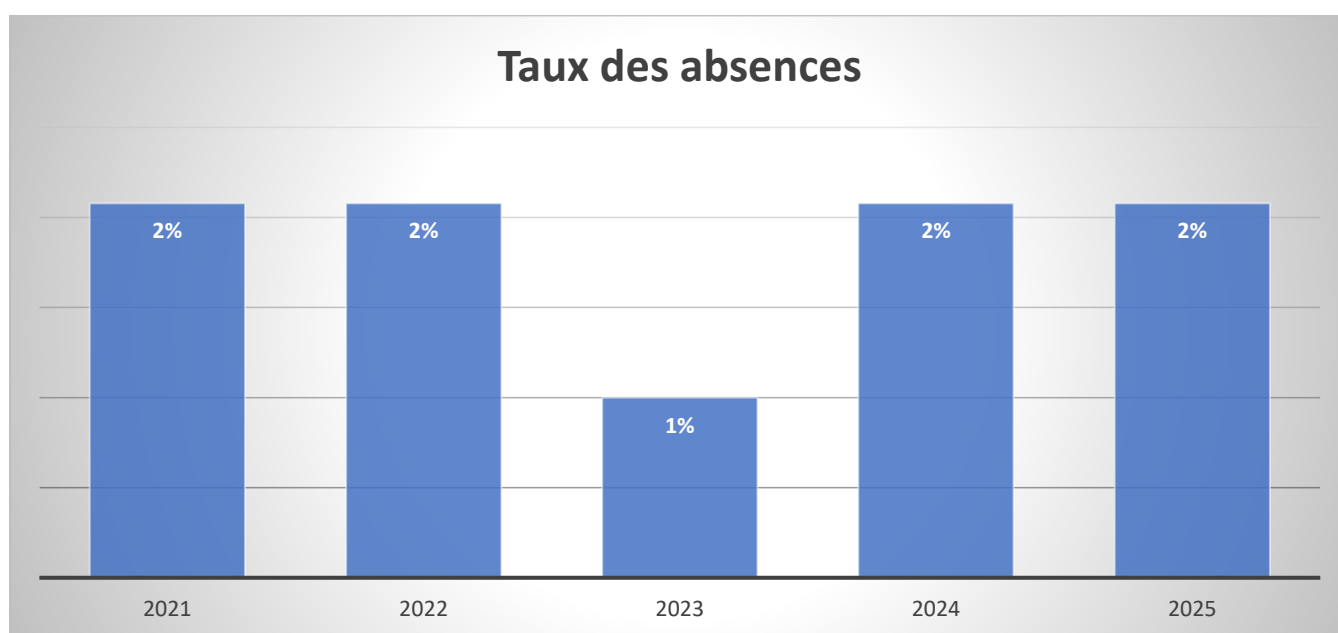




Tableau représentant le taux de retour des enquêtes (le taux de réponses aux évaluations) :

Année	Evaluation à chaud	Evaluation à froid	Satisfaction client	Satisfaction financeur
2025	100%	28.8%	10.5 %	3 %
Total	100%	28.8%	10.5 %	3 %