



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 |
|--------------|------------------------|
| 2019 | 433 |
| 2020 | 382 |
| 2021 | 508 |
| 2022 | 600 |
| 2023 | 690 |
| Total | 2 613 |

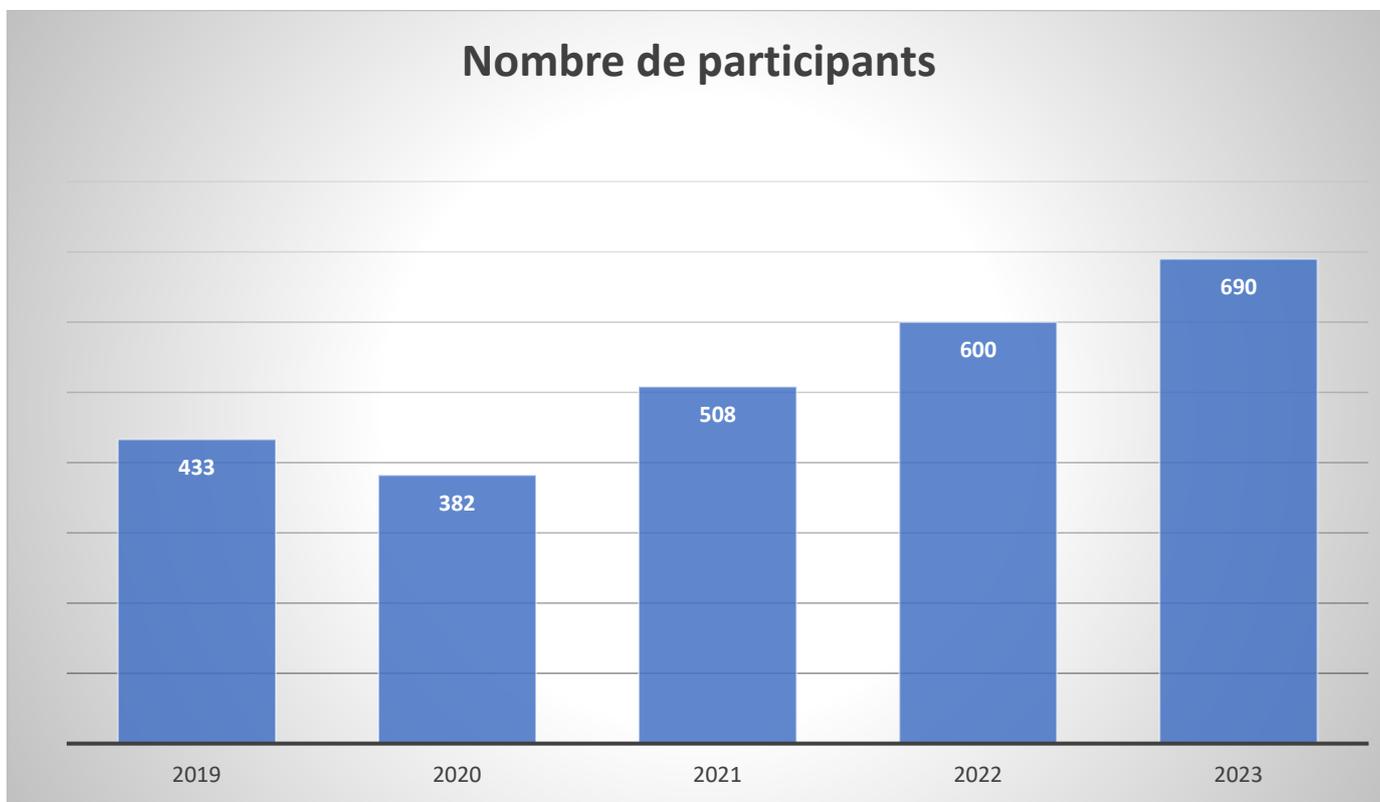
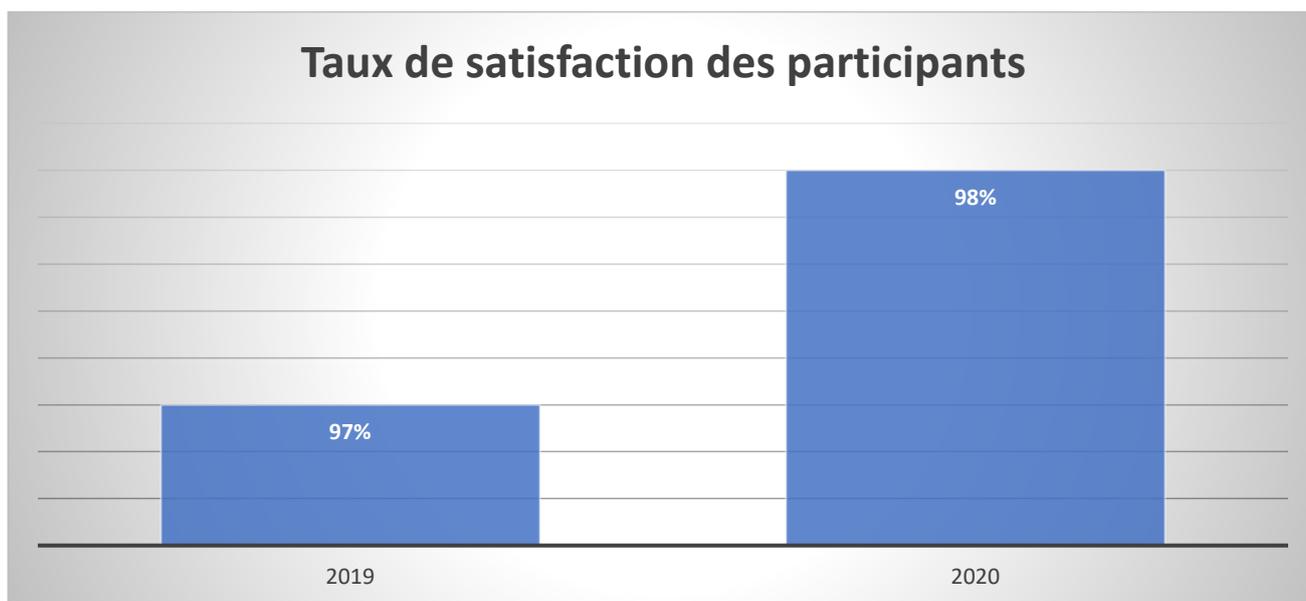




Tableau représentant le taux de satisfaction des participants

| Année | Taux de satisfaction |
|--------------|----------------------|
| 2019 | 97% |
| 2020 | 98% |
| Total | 97.5 % |



| | 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 |

| 2023 | | | |
|---|------------------------------------|--------------------|------------------------|
| 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 | 9.3 | 16 | 80 |
| Formation économique des membres du CSE | 9.7 | 3 | 18 |
| Formation sauveteur secouriste du travail | 9.6 | 37 | 222 |
| Formation habilitation électrique | 9.2 | 9 | 25 |
| Formation ATEX | 9.1 | 2 | 6 |
| Formation assurer sa mission de salarié compétent en santé et sécurité au travail | 9.7 | 2 | 7 |
| Formation PRAP IBC | 9.1 | 2 | 11 |
| Formation règlement intérieur d'entreprise | 9.2 | 1 | 5 |
| Formation AIPR | 9.2 | 2 | 13 |
| Formation incendie | 9.2 | 9 | 73 |
| Formation autorisation de conduite chariot élévateur | 9.5 | 2 | 5 |
| Formation gestion des conflits | 9.4 | 1 | 11 |
| Formation référent harcèlement | 9.9 | 2 | 4 |
| Formation DUERP | 8.7 | 3 | 11 |



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 |
|--------------|------------------------|
| 2019 | 17% |
| 2020 | 26% |
| 2021 | 11% |
| 2022 | 15% |
| 2023 | 15% |
| Total | 16.8 % |

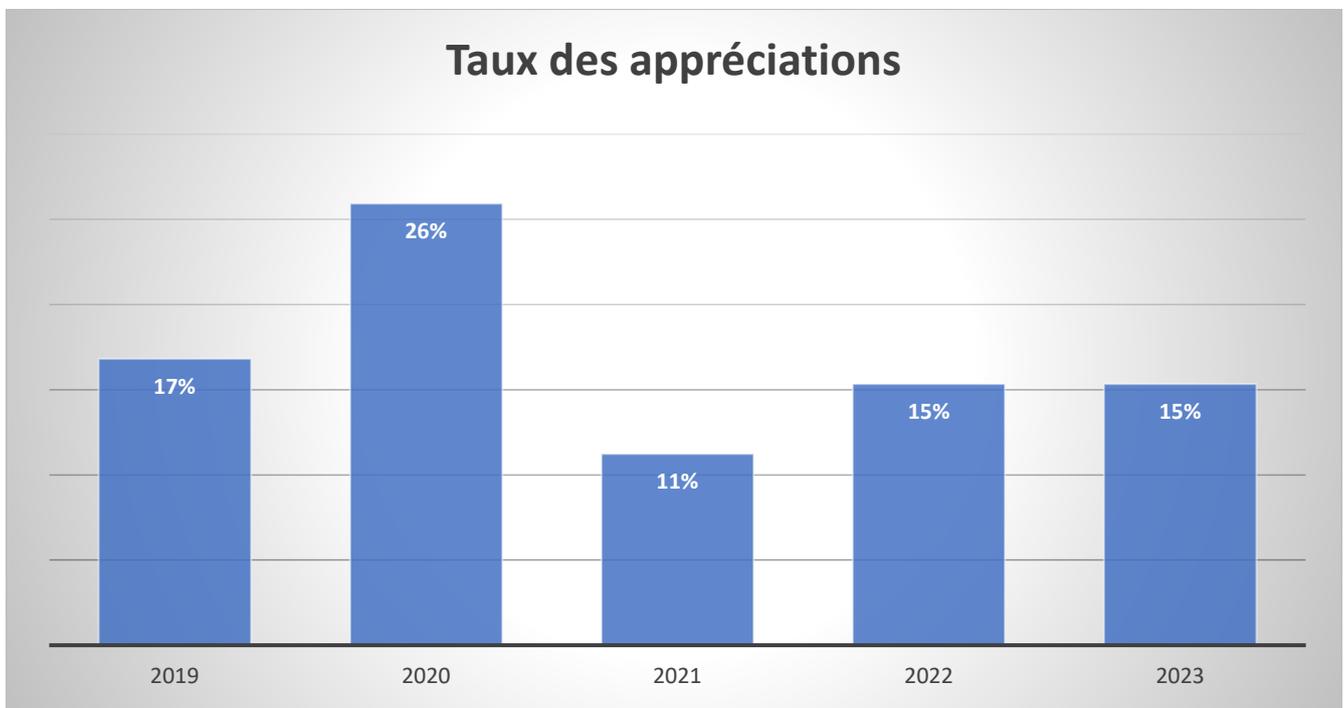




Tableau représentant le nombre de réclamations :

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 |
|-------|------------------------|
| 2019 | 1 |
| 2020 | 0 |
| 2021 | 1 |
| 2022 | 1 |
| 2023 | 1 |

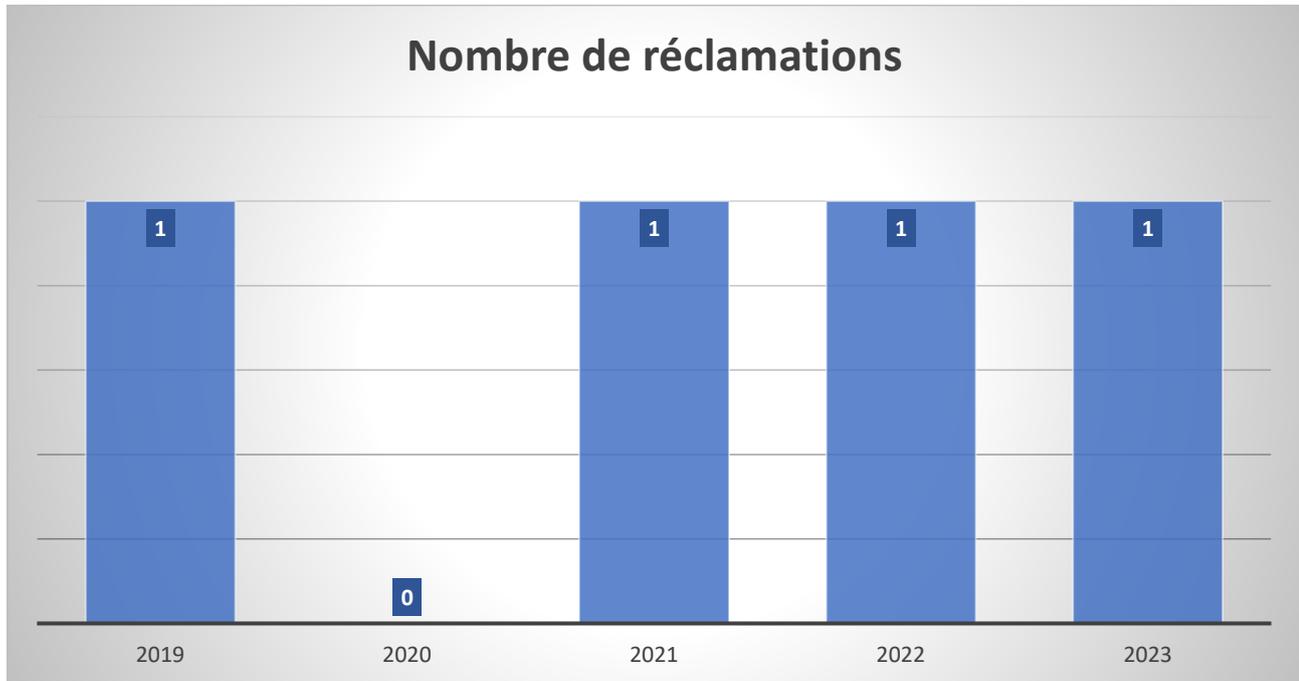




Tableau représentant le taux des absences des participants et explications des taux d'abandons et d'interruption au cours de la prestation des participants :

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 2023, **le taux de retour en formation est de 0%**. Les participants qui ont été absents en formation (1%) 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 |
|--------------|-------------------|
| 2019 | 7% |
| 2020 | 5% |
| 2021 | 2% |
| 2022 | 2% |
| 2023 | 1% |
| Total | 3.4 % |

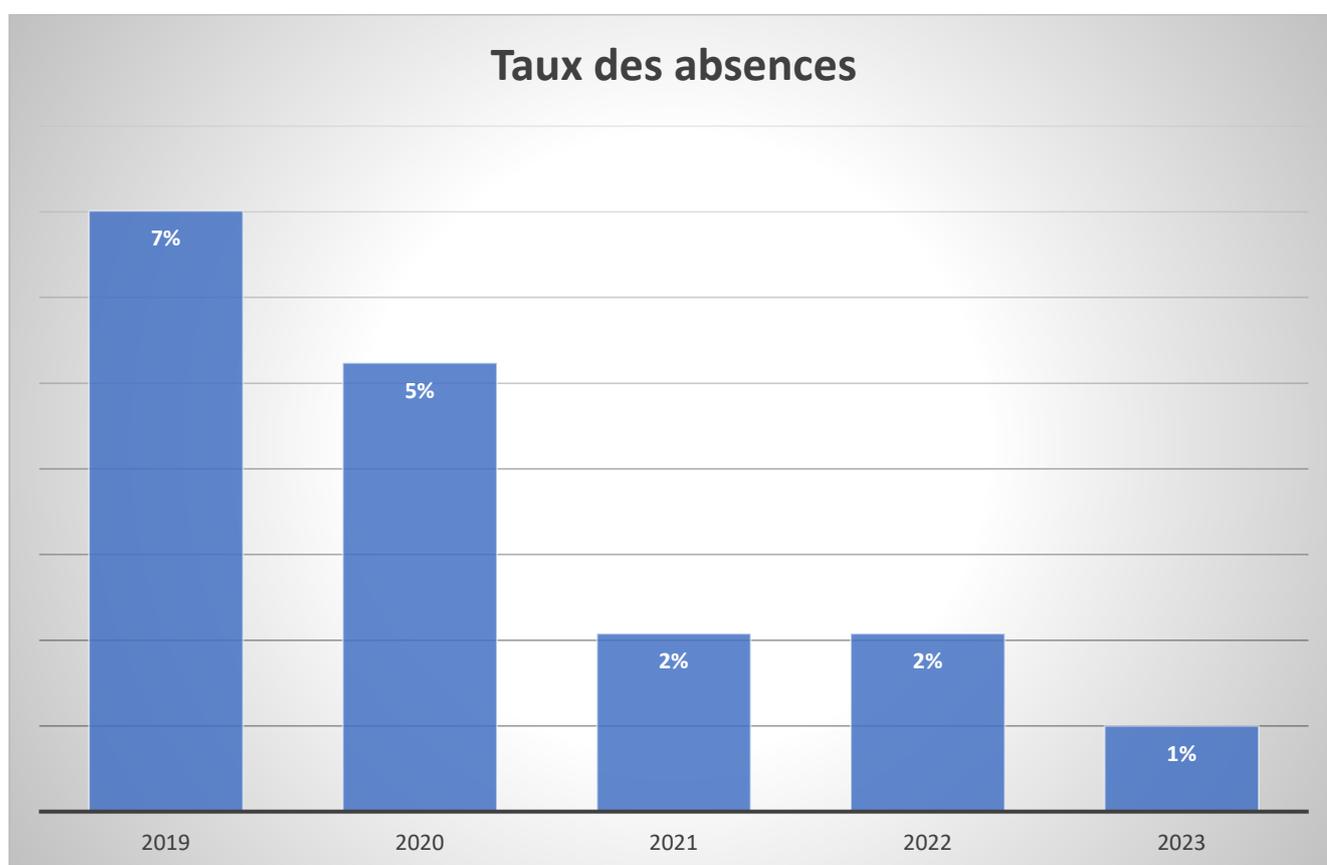




Tableau représentant le taux de retour des enquêtes (le taux de réponses aux évaluations) :

| Année | Evaluation à chaud | Evaluation à froid | Satisfaction client | Satisfaction financeur |
|--------------|--------------------|--------------------|---------------------|------------------------|
| 2023 | 100% | 8% | 27% | 35% |
| Total | 100% | 8% | 27% | 35% |