



## Descriptif des indicateurs de résultats et bilan annuel de satisfaction

Les indicateurs de performance sont les suivants : les résultats de l'examen, l'assiduité des apprenants, le niveau de satisfaction des apprenants ainsi que la fidélité des apprenants :

Sur l'année 2023, sur 8 apprenants ayant préparé l'examen English 360°, la répartition de la réussite à l'examen préparé est la suivante :

- Obtention du niveau visé par l'examen : 100 %

Sur l'année 2023, sur 7 apprenants ayant préparé l'examen Linguaskill, la répartition de la réussite à l'examen préparé est la suivante :

- Obtention du niveau visé par l'examen : 71,4 %

- Non-obtention du niveau visé par l'examen : 28,6 %

Sur l'année 2023, sur 3 apprenants ayant préparé l'examen TOEIC, la répartition de la réussite à l'examen préparé est la suivante :

- Obtention du niveau visé par l'examen : 100 %

Sur l'année 2023, sur 28 apprenants étant inscrits à une formation, la répartition de l'assiduité est la suivante :

- Assiduité totale : 100 %

- Assiduité partielle : 0 %

- Absence totale : 0 %

Sur l'année 2023, le taux de satisfaction est le suivant :

| Question   | % Complètement satisfait | % Plutôt satisfait | Total |
|--|--------------------------|--------------------|-------|
| Est-ce que cette formation a répondu à vos attentes?                           | 78,6%                    | 21,4%              | 100%  |
| Etes-vous satisfait(e) des apports théoriques?                                 | 100%                     |                    | 100%  |
| Etes-vous satisfait(e) des cas pratiques?                                      | 85,7%                    | 14,3%              | 100%  |
| Etes-vous satisfait(e) des supports?   | 92,8%                    | 7,2%               | 100%  |
| Etes-vous satisfait(e) de la durée du stage?                                   | 42,8%                    | 50%                | 92,8% |
| Etes-vous satisfait(e) de l'organisation du stage (planning, horaires, dates)? | 92,8%                    | 7,2%               | 100%  |



|  |       |      |      |
|--|-------|------|------|
|  |       |      |      |
| Etes-vous satisfait(e) de l'écoute de la formatrice?     | 100%  |      | 100% |
| Etes-vous satisfait(e) de la clarté des explications?    | 92,8% | 7,2% | 100% |
| Etes-vous satisfait(e) de la pédagogie de la formatrice? | 100%  |      | 100% |

La note moyenne de satisfaction est de 56,6/60.

Sur l'année 2023, sur 28 clients ayant commandé une formation, 74,9% étaient déjà clients de l'OF.

100% des apprenants conseillèrent la formation à un ami/collègue.

L'analyse des réponses fait ressortir que les parties prenantes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites sur l'ensemble de leur formation.

Ces résultats nous confortent dans les réponses que nous apportons aux attentes de nos clients et nous encourage à tout mettre en œuvre pour continuer à nous améliorer.

Version 1 rédigé le 27/03/2024 par Rachael Amos.