

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

En 2019, IZORA a accompagné 118 stagiaires.

Nos indicateurs de performance sont les suivants :

Sur l'année 2019, sur 74 stagiaires ayant suivi une certification, la répartition de la performance aux épreuves certificatives est la suivante :

- Obtention de la certification : 100 %
- Non-Obtention de la certification : 0 %

Sur l'année 2019, sur 118 stagiaires 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 2019, sur 118 stagiaires ayant reçu le questionnaire de satisfaction, le taux de retour est de 33 % (sources Anotea, questionnaire papier et Google forms IZORA).

Sur l'année 2019, sur 39 stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

- Satisfaction totale : 95 %
- Satisfaction partielle : 5 %
- Insatisfaction totale : 0 %

Sur l'année 2019, sur 36 particuliers et entreprises ayant commandé une formation, 5 (soit 14 %) étaient déjà clients de l'OF.

De plus, un questionnaire sur les thèmes de l'accueil en formation, le contenu pédagogique, les formateurs, le matériel et l'accompagnement a été adressé à chaque partie prenante : bénéficiaire, entreprise et intervenant.

L'analyse des réponses fait ressortir que 92 % des parties prenantes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites sur l'ensemble des thèmes abordés.

Ce résultat nous conforte dans les réponses que nous apportons aux attentes de nos clients et nous encourage à tout mettre en œuvre pour continuer à nous améliorer.

<b>Rédacteur :</b>	<b>Approbateur :</b>
<i>Isabelle Jariod</i>	<i>Isabelle Jariod</i>