

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

En 2020, IZORA a accompagné 107 stagiaires.

Nos indicateurs de performance sont les suivants :

Sur l'année 2020, sur 40 stagiaires ayant suivi une formation certifiante, 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 2020, sur 107 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 2020, sur 107 stagiaires ayant reçu le questionnaire de satisfaction, le taux de retour est de 21 % (sources : Anotea - Mon compte formation - Enquête interne).

Sur l'année 2020, sur 22 stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

- Satisfaction totale : 96 %
- Satisfaction partielle : 4 %
- Insatisfaction totale : 0 %

Sur l'année 2020, sur 30 particuliers et donneurs d'ordre privés et publics ayant commandé une formation, 6 (soit 20 %) 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 stagiaire.

L'analyse des réponses fait ressortir que 96 % des parties prenantes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites de la prestation, tant au fond que dans la forme.

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