

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

En 2021, IZORA a accompagné 193 stagiaires.

Nos indicateurs de performance sont les suivants :

Sur l'année 2021, sur 64 stagiaires ayant suivi une formation certifiante, la répartition de la performance aux épreuves certificatives est la suivante :

- Passage de la certification : 65 %
- Absence à la certification : 35 %

Sur l'année 2021, sur 193 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 2021, sur 193 stagiaires ayant reçu le questionnaire de satisfaction, le taux de retour est de 24 % (sources : Anotea - Mon compte formation - Enquête interne).

Sur l'année 2021, 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 2021, sur 86 particuliers et donneurs d'ordre privés et publics ayant commandé une formation, 7 (soit 8 %) 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.

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