

# Descriptif des indicateurs de performance

## Année 2016

### I. Critères de choix des indicateurs de performance

Les indicateurs découlent du type d'activité de l'entreprise : formation intra-entreprise, individuelle ou en groupes n'excédant pas 12 personnes. La durée de ces formations varie de 1 à 4 jours en moyenne.

Les indicateurs de performance retenus sont les suivants :

- Taux de remplissage (nombre de présents versus nombre d'inscrits)
- Assiduité (présence ou absence durant tout ou partie de la formation)
- Satisfaction sur trois critères : réponses aux attentes, qualité de l'animation, capacité à mettre en œuvre (calculée sur la base des questionnaires remis en fin de formation sur une échelle de 1 à 10)
- Taux de fidélisation (actions commandées par des entreprises déjà clientes) versus taux de conquête (nouveaux clients)

### II. Résultats obtenus

#### 1. Taux de remplissage

Sur l'année 2016, sur l'ensemble des stagiaires inscrit à une formation, le taux de remplissage est de 94,68 %, avec la répartition suivante :

- Présents : 94,68%
- Absents : 5,32%

#### 2. Assiduité

Sur l'année 2016, sur l'ensemble des stagiaires inscrit à une formation, la répartition de l'assiduité est la suivante :

- Assiduité totale : 100 %
- Assiduité partielle : 0 %
- Absence totale : 0 % »

#### 3. Satisfaction stagiaire

Sur l'année 2016, sur l'ensemble des stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

- Réponse aux attentes : note moyenne de 9,4/10
- Qualité de l'animation : note moyenne de 8,7/10
- Capacité à mettre en œuvre : note moyenne de 8,4/10

#### 4. Taux de fidélisation versus taux de conquête

Sur l'année 2016, parmi les clients ayant commandé une ou plusieurs formations, 13% étaient déjà clients de Pragma-tic, 87% de nouveaux clients.