



Descriptif des indicateurs de performance

Formation adultes

Année 2020-2021

• Critères de choix des indicateurs de performance

Les indicateurs découlent des résultats aux tests TOEIC et LINGUASKILL en formation en groupe ou en individuel. La durée moyenne est entre 30h et 60h de formation

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)

• Résultats obtenus

1. Taux de remplissage

Sur l'année 2020/2021, sur l'ensemble des stagiaires inscrit à une formation, le taux de remplissage est de 100 %, avec la répartition suivante :

- Présents : 100%
- Absents : 0%

2. Assiduité

Sur l'année 2020/2021, 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 % » (grâce à la possibilité de suivre la formation à distance via Skype)

3. Satisfaction stagiaire

Sur l'année 2020/2021, sur l'ensemble des stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

- Réponse aux attentes / Satisfaction client : note moyenne de 9/10
- Qualité de la formation : note moyenne de 19/20
- Appréciation formateur : note moyenne de 9,4/10

4. Taux de fidélisation versus taux de conquête

Sur l'année 2020/2021, parmi les clients ayant commandé une ou plusieurs formations, 5% étaient déjà clients de HR LANGUAGE SCHOOL, 95% de nouveaux clients.

Descriptif des indicateurs de performance Cours enfants/ados

Année 2020-2021

• Critères de choix des indicateurs de performance

Les indicateurs découlent des résultats aux tests de fin d'année des élèves du mercredi et du samedi.
La durée moyenne est entre 66h et 132 de cours

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)

• Résultats obtenus

5. Taux de remplissage

Sur l'année 2020/2021, sur l'ensemble des stagiaires inscrit à une formation, le taux de remplissage est de 100 %, avec la répartition suivante :

- Présents : 100%
- Absents : 0%

6. Assiduité

Sur l'année 2020/2021, sur l'ensemble des stagiaires inscrit à une formation, la répartition de l'assiduité est la suivante :

- Assiduité totale : 90 %
- Assiduité partielle : 10 % (maladie ou cathéchiste)
- Absence totale : 0 %

7. Satisfaction stagiaire

Sur l'année 2020/2021, sur l'ensemble des stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

- Réponse aux attentes / Satisfaction parent : note moyenne de 9/10
- Qualité de la formation : note moyenne de 18/20
- Appréciation formateur : note moyenne de 9,7/10

8. Taux de fidélisation versus taux de conquête

Sur l'année 2020/2021, parmi les clients ayant commandé une ou plusieurs formations, 60% étaient déjà clients de HR LANGUAGE SCHOOL, 40% de nouveaux clients.