



Les indicateurs de résultats

AJP Formation

Date de dernière mise à jour :

10/06/2020

1 Résultats d'enquêtes	3
1.1 Taux de retour d'enquêtes.....	3
1.2 Nombre de stagiaires	3
1.3 Bilan enquête satisfaction clients.....	3
1.4 Analyse des résultats de l'enquête satisfaction clients.....	6
1.4.1 Question 1	6
1.4.2 Question 2	6
1.4.3 Question 3	8
1.4.3.1 Etat des lieux	8
1.4.3.2 Actions concrètes réalisées pour améliorer les résultats	8
1.4.4 Question 4	9

1 RESULTATS D'ENQUETES

1.1 TAUX DE RETOUR D'ENQUETES

Voici le résultat d'enquêtes établies en date du 9 juin 2020 :

Sur 119 inscrits sur notre plateforme de e-learning, 25 ont répondu à l'enquête, soit un **taux de retour d'enquêtes** de 21%

1.2 NOMBRE DE STAGIAIRES

Depuis le début de la plateforme de e-learning, nous pouvons comptabiliser le nombre de stagiaires :

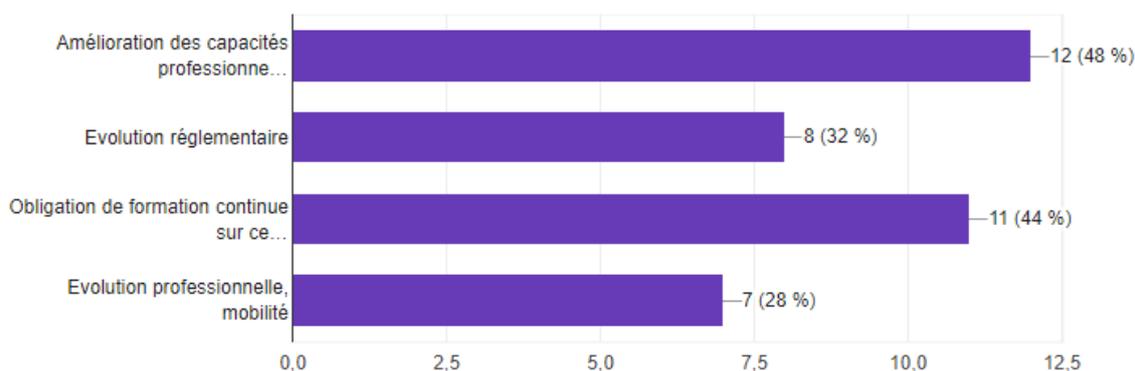
- Pour la formation IAS ; nombre d'utilisateurs inscrits = 46
- Pour la formation IOBSP ; nombre d'utilisateurs inscrits = 43
- Pour la formation CIF ; nombre d'utilisateurs inscrits = 30
- Soit un total de 119 personnes

Sur ces 119 personnes, aucune n'a arrêté en cours de prestation la formation, soit 0% de **taux d'interruption en cours de prestation**.

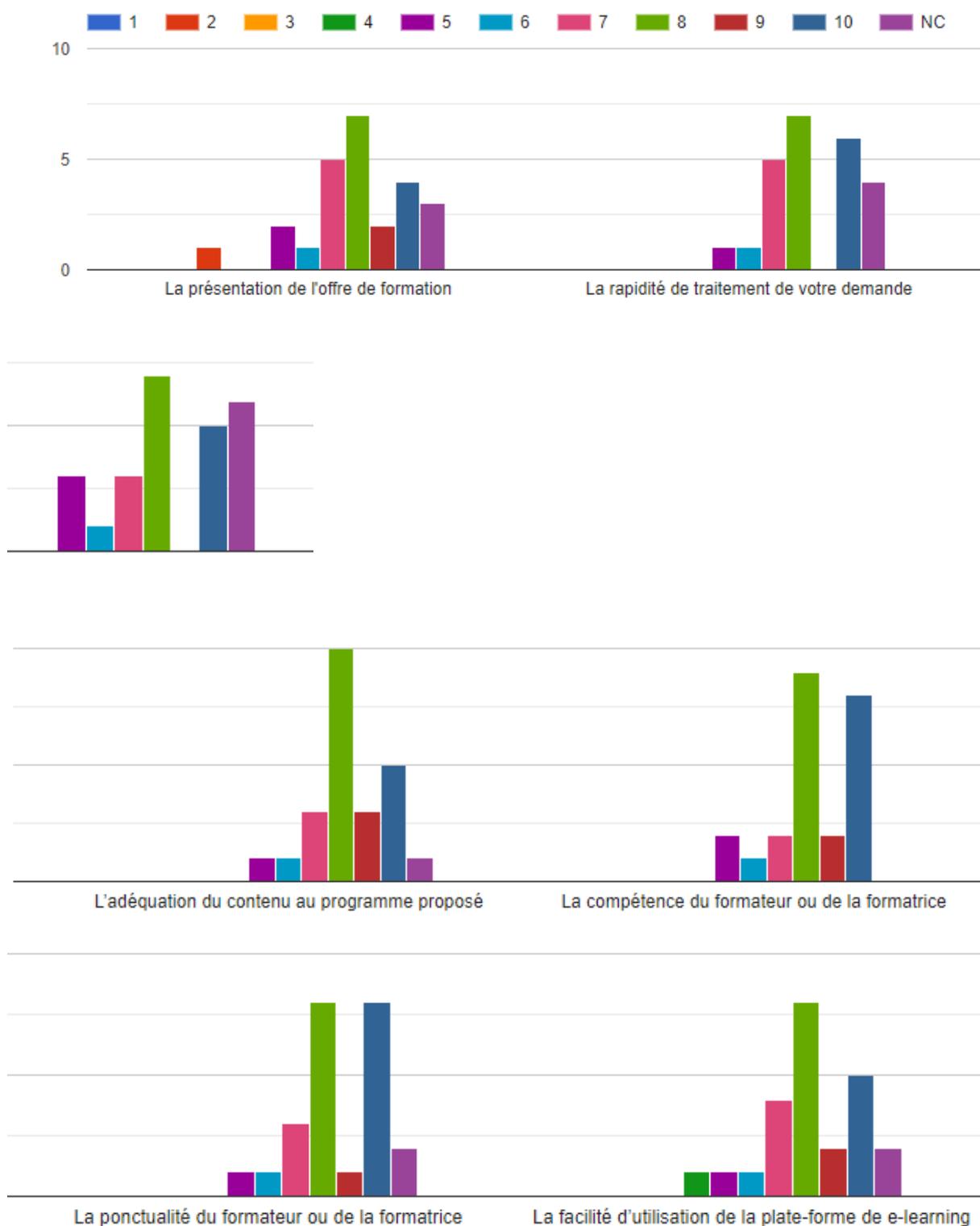
1.3 BILAN ENQUETE SATISFACTION CLIENTS

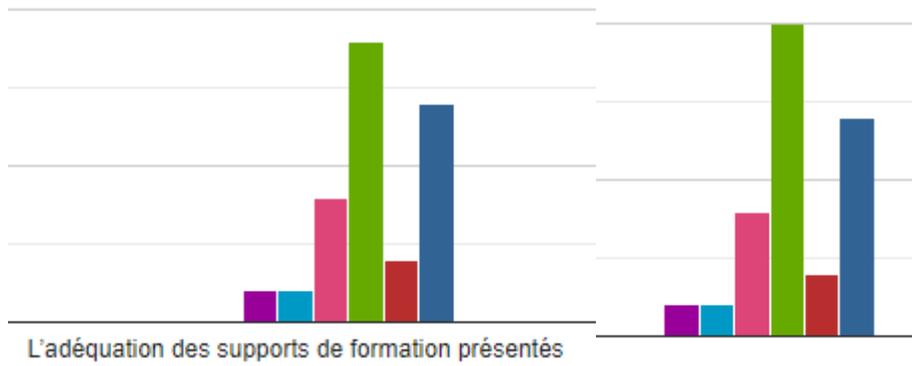
Quelles sont les motivations qui vous ont poussé à former vos salariés ou à vous former à la thématique proposée par AJP Formation?

25 réponses



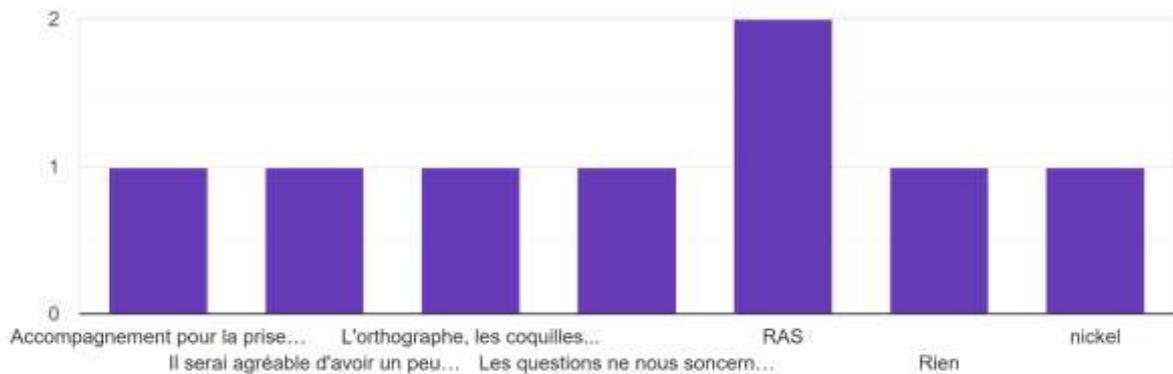
Globalement, au regard de la prestation attendue d'AJP Formation, quelle note attribueriez-vous à (de 0 à 10, sachant que la note 0 révèle une insatisfaction totale et la note 10 révèle une satisfaction totale- préciser NC si non concerné) :





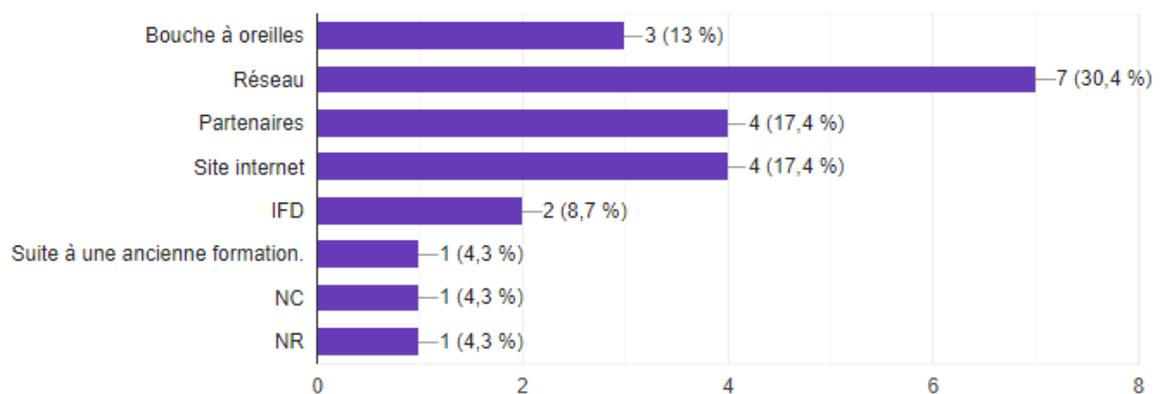
Quels seraient selon vous les modalités, l'organisation ou tout autre élément à améliorer?

8 réponses



Comment nous connaissez-vous ?

23 réponses



1.4 ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE SATISFACTION CLIENTS

1.4.1 Question 1

Concernant la première question : « Quelles sont les motivations qui vous ont poussées à former vos salariés ou à vous former à la thématique proposée par AJP Formation ? », 48% ont répondu « amélioration des capacités professionnelles » et 44% ont répondu « obligation de formation continue ». En effet, dans le premier cas, nos stagiaires ont besoin d'obtenir une certification professionnelle afin d'être recruté ou de créer leur entreprise. Dans le second cas, et lorsqu'ils ont obtenu la certification professionnelle, ils doivent actualiser leurs connaissances régulièrement (tous les ans), ce que permet notre organisme de formation.

1.4.2 Question 2

Concernant la deuxième question, les stagiaires ont à eu répondre à la question suivante : « Globalement, au regard de la prestation attendue d'AJP Formation, quelle note attribueriez-vous à (de 0 à 10, sachant que la note 0 révèle une insatisfaction totale et la note 10 révèle une satisfaction totale- préciser NC si non concerné) » :

Les items proposés sont les suivants :

Lignes

1. La présentation de l'offre de formation X
2. La rapidité de traitement de votre demande X
3. L'accompagnement apporté pour la dema... X
4. L'adéquation du contenu au programme p... X
5. La compétence du formateur ou de la for... X
6. La ponctualité du formateur ou de la form... X
7. La facilité d'utilisation de la plate-forme d... X
8. L'adéquation des supports de formation p... X
9. L'application concrète de l'action de form... X

7 ont répondu 8/10 à la présentation de l'offre de formation, ce qui est relativement correct. Les 5 suivants ont répondu 7/10.

Concernant la rapidité de traitement de la demande, on voit apparaître des réponses favorables à cet item : avec 18 personnes (soit 72%) qui ont répondu entre 7 et 10/10.

Concernant l'accompagnement apporté pour la demande de financement de la formation, 12 personnes (soit près de la moitié) ont répondu entre 7 et 10/10 sachant que certaines personnes n'étaient pas concernées par cet item.

Concernant l'adéquation du contenu au programme proposé, 22 personnes (soit 88%) ont répondu entre 7 et 10/10 ce qui est tout à fait appréciable.

Concernant la compétence du formateur ou de la formatrice, 14 ont répondu entre 7 et 10/10 ce qui est également correct, sachant que 8 personnes n'étaient pas concernées par cet item.

Concernant la ponctualité du formateur ou de la formatrice, 21 personnes (84%) ont répondu entre 7 et 10/10, ce qui est également un élément positif dans ces résultats.

Concernant la facilité d'utilisation de la plateforme de e-learning, 20 personnes (80%) ont répondu entre 7 et 10/10, ce qui est également positif.

Concernant l'adéquation des supports de formation présentés, 23 personnes (92%) ont répondu entre 7 et 10/10 ce qui est positif.

Concernant l'application concrète des actions de formation, 23 personnes (92%) ont répondu entre 7 et 10/10 ce qui est positif.

1.4.3 Question 3

1.4.3.1 Etat des lieux

Concernant la troisième question, les stagiaires ont eu à répondre à la question suivante : « Quels seraient selon vous les modalités, l'organisation ou tout autre élément à améliorer ? »

Seules 8 personnes ont répondu à cette question, dont 4 ont fait une réponse positive, telle que « rès », « nickel » ou « rien ».

Parmi les 4 autres personnes (soit 16.7%), voici les réponses données :

- Accompagnement pour la prise en charge par OPCA (3 mars 2020)
- L'orthographe, les coquilles (12 mars 2019)
- Les questions ne nous concernant pas directement, car étant salariés, nous n'avons pas traité l'avant (14 mars 2019)
- Il serait agréable d'avoir un peu plus de supports audios et vidéos qui permettrait peut-être d'alléger la partie PDF. (date d'envoi = 15 mars 2019)

1.4.3.2 Actions concrètes réalisées pour améliorer les résultats

Accompagnement

- Meilleur accompagnement défini avec le compte personnel de formation
- Prise en charge OPCO (cf dossiers envoyés)

Orthographe

- Relecture de tous les modules
- Mise à jour des modules (orthographe)

Supports vidéos et audios

- Présence de supports audios et vidéos depuis l'été 2019
- Présence de davantage d'exercices "recueil exercices" depuis janvier 2020

1.4.4 Question 4

Réponse à la question « comment nous connaissez-vous » ?

Les résultats sont intéressants : 30.4% grâce au réseau. Nous accentuons notre e-réputation et notre réputation en fidélisant des clients qui permettent de nous apporter d'autres clients dans notre réseau.