Indicateurs de résultats : définition, objectifs chiffrés et méthode de calcul

Référence : indicateur 2 du référentiel national qualité (guide de lecture V10). **Situation de nouvel entrant** : indicateurs pré-identifiés à l'audit initial, audités lors de l'audit de surveillance.

Modification V2 (20/11/2026) : sur recommandation de notre consultante qualité, le nombre d'indicateurs est ramené à **3 par activité**, chacun assorti d'un **objectif chiffré**. Les autres données (taux de retour des questionnaires, heures réalisées, abandons) restent suivies en interne.

1. Actions de formation

Indicateur	Méthode de calcul	Objectif	Source	Mise à jour
F1. Taux de satisfaction des stagiaires	Réponses « satisfaisant » + « très satisfaisant » ÷ total des réponses aux questions notées du questionnaire de fin de formation × 100	**≥ 90 %**	Questionnaires à chaud	Après chaque session
F2. Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques	Stagiaires ayant validé la formation (taux d'acquisition ≥ 75 % et aucun objectif « non acquis » sur la grille d'évaluation des acquis) ÷ stagiaires évalués × 100	**≥ 80 %**	Grilles d'évaluation des acquis	Après chaque session
F3. Taux de satisfaction des entreprises clientes	Réponses « satisfait » + « très satisfait » ÷ total des réponses aux questions notées de l'enquête entreprise × 100	**≥ 90 %**	Enquête entreprise à 3 mois	À chaque enquête reçue

2. Bilans de compétences

Indicateur	Méthode de calcul	Objectif	Source	Mise à jour
B1. Taux de satisfaction des bénéficiaires	Réponses « satisfait » + « très satisfait » ÷ total des réponses aux questions notées du questionnaire de fin de bilan × 100	**≥ 90 %**	Questionnaire de fin de bilan	Trimestrielle
B2. Taux de réalisation des entretiens de suivi à 6 mois	Entretiens de suivi réalisés ÷ bilans terminés depuis plus de 6 mois × 100	**≥ 80 %**	Comptes rendus de suivi	Trimestrielle
B3. Taux de retour à l'emploi ou de validation du projet professionnel	Bénéficiaires en emploi ou ayant validé leur projet (constaté à l'entretien de suivi à 6 mois) ÷ bénéficiaires vus en suivi × 100	**≥ 70 %**	Comptes rendus de suivi	Trimestrielle

Les bilans réalisés **en sous-traitance** ne sont pas comptés : la diffusion des indicateurs revient alors au donneur d'ordres (guide V10).

3. Analyse et publication

- Si un résultat est **inférieur à l'objectif**, l'écart est analysé et une action d'amélioration est inscrite au registre d'amélioration continue (indicateur 32).
- Publication sur **josephpili.fr** (page « Nos résultats ») avec la **période**, le **nombre de personnes concernées**, la **date de mise à jour** et la **méthode de calcul**.
- Résultats globaux et anonymes. Sans données : « résultats publiés après les premières sessions ».

INDICATEUR 2 · RÉSULTATS

Résultats au 21/11/2026 – formation « Le rôle du manager » (23 et 30/09/2026)

Période : du 27/05/2026 (début d'activité) au 21/11/2026. **1 action de formation** réalisée en direct : 2 sessions intra-entreprise de 7 heures, **17 stagiaires**.

Indicateur	Objectif	Résultat	Détail du calcul
F1. Satisfaction des stagiaires	≥ 90 %	**100 %**	119 réponses « satisfaisant » ou « très satisfaisant » sur 119 (17 questionnaires × 7 questions) ; note moyenne 9,0/10
F2. Atteinte des objectifs pédagogiques	≥ 80 %	**100 %**	17 stagiaires sur 17 ont validé la formation sur la grille d'évaluation des acquis (taux ≥ 75 % et aucun objectif non acquis) : 9 à 100 %, 8 à 87,5 % ; taux d'acquisition moyen 94 % (128 points sur 136). Confirmé par l'évaluation à froid du 18/11/2026 (score moyen 7,9/8)
F3. Satisfaction de l'entreprise cliente	≥ 90 %	En cours	Enquête entreprise envoyée à la DRH de RENZ ; résultat publié à réception. Appréciation écrite positive de la DRH (attestation du 16/11/2026)
B1, B2, B3 – Bilans de compétences	90 / 80 / 70 %	À venir	Aucun bilan réalisé en direct sur la période

4. Texte à publier sur josephpili.fr (page « Nos résultats »)

Nos résultats – mise à jour le 21/11/2026

Période : depuis mai 2026. Formation « Le rôle du manager » : 2 sessions, 17 stagiaires.

Satisfaction des stagiaires : 100 % (objectif ≥ 90 %) – note moyenne 9,0/10

Atteinte des objectifs pédagogiques : 100 % (objectif ≥ 80 %)

Satisfaction des entreprises clientes (objectif ≥ 90 %) : enquête en cours

Bilans de compétences (objectifs : satisfaction ≥ 90 %, suivi à 6 mois ≥ 80 %, emploi ou projet validé ≥ 70 %) : résultats publiés après nos premiers bilans.

Mode de calcul – Satisfaction = réponses « satisfait » et « très satisfait » ÷ total des réponses aux questionnaires. Atteinte des objectifs = stagiaires ayant validé la formation (≥ 75 % des acquis, aucun objectif non acquis) ÷ stagiaires évalués. Suivi à 6 mois = entretiens réalisés ÷ bilans terminés depuis 6 mois. Emploi ou projet validé = bénéficiaires en emploi ou ayant validé leur projet ÷ bénéficiaires vus en suivi. Résultats globaux et anonymes.

Joseph Pili, président – le 21/11/2026