

Indicateurs ESSPA « CFA »

	Objectif	Taux : (%)	Actions à mettre en place	Si diffusion modalités	Fréquence de suivi	Cible à atteindre	Résultat	Commentaires
taux de satisfaction des apprentis	S'assurer de la satisfaction des stagiaires	95	Analyser la satisfaction des stagiaires par la remise d'un questionnaire de satisfaction	En main propre	Annuelle	> 98 %		
nombre d'apprentis	Une classe de 30 étudiants	50	Relancer chaque demandeur qui n'a pas finalisé son inscription	2 semaines après l'envoi du courrier d'admission suite aux test d'entrée par courrier et par mail				
taux et causes des abandons	minimiser le taux d'abandons	1	suivre chaque élève, et rester attentif aux retards, absentisme injustifié	réclamer les justificatifs par mail et sms				
taux de retour des enquêtes	maximiser le nombre de retours	100	Relancer 1 semaine après la diffusion du questionnaire si non reçu	par mail et par courrier				
taux d'interruption en cours de prestation	s'assurer qu'il n'y ait aucun abandon en cours de prestation	0	rester vigilant sur les réclamations, s'assurer du respect du référentiel par les formateurs, rester à l'écoute de l'étudiant	cahier de texte en ligne				
taux de satisfaction prescripteurs (client)	S'assurer de la satisfaction des clients (opco, entreprise)	100	Analyser la satisfaction des clients par la remise d'un questionnaire de satisfaction	par mail et par courrier	Annuelle	> 95 %		
taux d'assiduité	s'assurer de l'assiduité des étudiants	80	Analyser les motifs des absences et convoquer l'étudiant si besoin					
taux de devis acceptés	s'assurer des retours positifs des devis	90	Relancer tous les devis non reçus 15 jours après envoi, tableau de bord de suivi	par téléphone, puis par mail et courrier				