

Indicateurs ESSPA

| | Objectif | Taux : (%) | Actions à mettre en place | Si diffusion modalités | Fréquence de suivi | Cible à atteindre |
|---|---|-------------------------|---|---|-------------------------------|------------------------------|
| taux de satisfaction des stagiaires | S'assurer de la satisfaction des stagiaires | 92 | Analyser la satisfaction des stagiaires par la remise d'un questionnaire de satisfaction | En main propre | Annuelle | > 98 % |
| nombre de stagiaires | Une classe de 30 étudiants | 40 | 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 | 2 | suivre chaque élève, et rester attentif aux retards, absentéisme | | | |
| 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 (parents et étudiants) | 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'assiduite 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 | | |