METHODES DE CALCUL DES INDICATEURS QUALITE

Cette note explicite la méthode de calcul de chaque indicateur qualité en lien avec nos prestations de développement des compétences.

Indicateur	Méthode de calcul
Taux de satisfaction	Moyenne de l'ensemble des notes de satisfaction attribuées par chaque apprenant en fin de prestation (formation, accompagnement VAE) selon questionnaire administré, ramenée en % (par rapport à 100%).
Taux de recommandation	Moyenne de l'ensemble des notes de recommandation attribuées par chaque apprenant en fin de formation, ramenée en % (par rapport à 100%).
Communs aux formations certifiantes :	
Taux de réussite à la certification	Pour chaque prestation certifiante le taux de réussite est calculé en divisant le nombre de candidats ayant réussi par le nombre de candidats présentés (en %)
Taux d'échec à la certification	= 100% – taux de réussite
Taux de présentation à la certification	Pour chaque prestation certifiante le taux de présentation est calculé en divisant le nombre de candidats présentés par le nombre de candidats en formation (en %)
Taux de non présentation aux examens	= 100% – taux de présentation
Taux d'abandon en cours de formation	Addition des interruptions de formation par session. Ceci est exprimé en % (nombre d'abandons / nombre d'apprenants dans la session x 100).
Taux d'insertion globale et Taux d'insertion dans le métier	Taux calculés sur une période donnée suite aux enquêtes insertion réalisées par chaque centre pour les formations certifiantes. Seules les réponses des répondants sont prises en compte (nombre d'insérés / nombre de réponses x 100).
Spécifiques apprentissage :	
Poursuite d'études	Taux calculés sur une période donnée suite aux enquêtes insertion réalisées par chaque centre pour les formations certifiantes par apprentissage. Seules les réponses des répondants sont prises en compte (nombre d'insérés / nombre de réponses x 100).
Interruption de formation	Addition des interruptions de formation par session. Ceci est exprimé soit en nombre (en précisant le nombre d'apprentis dans la session) soit en % (nombre d'interruptions / nombre d'apprentis dans la session x 100).
Rupture de contrat	Addition des ruptures de contrat par session. Ceci est exprimé soit en nombre (en précisant le nombre d'apprentis dans la session) soit en % (nombre de rupture / nombre d'apprentis dans la session x 100).