

INDICATEURS DE RESULTATS POUR L'ANNEE 2023

INDICATEURS DE RESULTATS ⁽³⁾	AFGSU niveau 1	AFGSU niveau 2	AFGSU recyclage	Chariot d'urgence	Formation formateurs	SSE
Global Net Promoter Score ⁽¹⁾	78 (en 2023) ↗ (excellent score) - 73 (en 2022) ↗ - 61 (en 2021)					
Taux de satisfaction (sur 10)	9.4	9.5	9.4	9.3	10	10
Nombre de stagiaires (en 2023)	126	341	330	76	0	44
Taux des abandons	0	0	0	0	0	0
Causes des abandons	NC ⁽²⁾	NC	NC	NC	NC	NC
Taux de retour des enquêtes (en 2023)	59 % (54% en 2022)					
Taux d'interruption en cours de prestation	0	0	0	0	0	0

⁽¹⁾ Le Net Promoter Score vous permet de classer vos clients en trois catégories selon leur degré d'enthousiasme : Promoteurs = répondants donnant un score de 9 ou 10, Passifs = répondants donnant un score de 7 ou 8, Détracteurs = répondants donnant un score de 0 à 6. Le Net Promoter Score est calculé en prenant le pourcentage de promoteurs et en y soustrayant le pourcentage de détracteurs. Le NPS n'est pas exprimé en pourcentage, mais comme nombre absolu qui se situe entre -100 et +100.

⁽²⁾ NC : non concerné

⁽³⁾ Echantillonnage / taux de retour