

## INDICATEURS DE RESULTATS POUR L'ANNEE 2022

INDICATEURS DE RESULTATS (du 01/01 au 31/03/2022)	AFGSU niveau 1	AFGSU niveau 2	AFGSU recyclage	Chariot d'urgence	Formation formateurs	SSE
<b>Global Net Promoter Score <sup>(1)</sup></b>	<b>73 (en 2022) : très très bon score ↗</b>			<b>[61 (en 2021) : très bon score]</b>		
<b>Taux de satisfaction (sur 10)</b>	9.1	9.3	9.1	9.2	10	10
<b>Nombre de stagiaires (en 2022)<sup>(2)</sup></b>	127	284	240	97	9	15
<b>Taux des abandons</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Causes des abandons</b>	NC <sup>(3)</sup>	NC	NC	NC	NC	NC
<b>Taux de retour des enquêtes (en 2022)</b>	<b>54 % (69% en 2021)</b>					
<b>Taux d'interruption en cours de prestation</b>	0	0	0	0	0	0

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> Activité réduite par la crise sanitaire liée au COVID-19

<sup>(3)</sup> NC : non concerné