

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
Global Net Promoter Score ⁽¹⁾	73 (en 2022) : très très bon score ↗			[61 (en 2021) : très bon score]		
Taux de satisfaction (sur 10)	9.1	9.3	9.1	9.2	10	10
Nombre de stagiaires (en 2022)⁽²⁾	127	284	240	97	9	15
Taux des abandons	0	0	0	0	0	0
Causes des abandons	NC ⁽³⁾	NC	NC	NC	NC	NC
Taux de retour des enquêtes (en 2022)	54 % (69% en 2021)					
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⁾ Activité réduite par la crise sanitaire liée au COVID-19

⁽³⁾ NC : non concerné