

FORMALTEC

Organisme de Formation

Manuel de Management de la Qualité



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Indicateurs de Performance

FORMALTEC

 Siège social et Direction : 20 quai Ernest Renaud - 44100 NANTES -  02 51 84 09 10 -  02 51 84 05 50
S.A.R.L. au capital de 10 000 € - Banque Tarneaud - 4 rue Edith Piaf - 44800 Saint-Herblain
Code siret 497 631 135 00017 - Code NAF 8559A



Notre contexte

- Après une belle progression des indicateurs sur 2017/2018, puis 2018/2019, l'effet pandémie liée au Covid-19 a marqué un coup d'arrêt obligeant les équipes de Formaltec à se réinventer comme de nombreux acteurs de la Formation Professionnelle Continue.
- Malgré un positionnement sur le réglementaire (caces, habilitation électrique, soudure,...), la mise en place de la Formation A Distance (FAD) n'a pas permis de compenser la décroissance compte tenu des référentiels pratiques à mettre en œuvre.
- Le chômage partiel a quant à lui mis un frein certain à l'utilisation, durant ces périodes de confinement, du personnel intérimaire dans les Entreprises Utilisatrices et *de facto* dans les Entreprises de Travail Temporaire.
- La reprise de la croissance au 4^{ème} trimestre 2021 devrait permettre à Formaltec de repartir sur de bonnes bases de développement.
- 2021 a donc été une belle année avec un niveau de CA supérieur à l'avant crise COVID.
- 2022 a continué sur cette lancée, et l'effet Qualiopi se fait nettement ressentir en terme d'image cliente. Notre travail d'investissement qualitatif paie !
- 2023 a été une année de stabilisation et une année de consolidation de notre management de la qualité, qui s'est traduit par la réussite de l'audit de surveillance QUALIOPi.
- En route pour 2024 !

Indicateurs de Performance 2017-2018

	Item	Résultat	Objectif	Indicateur	Commentaire
1	Nbs Stagiaires	52	>75	Pas vraiment satisfait 	Prospection À renforcer
2	Nbs Jours	139	>130	Plutôt satisfait 	
3	Nbs Heures	973	>900	Plutôt satisfait 	
4	Tx Assuidité Stagiaires	87%	>85%	Plutôt satisfait 	
5	Tx Satisfaction Stagiaires	94%	>90%	Tout à fait satisfait 	
6	Tx Progression Pédagogique	45%	>40%	Tout à fait satisfait 	
7	Tx Réussite Formation Certifiante	98%	>95%	Tout à fait satisfait 	
8	Tx non-conformité	0%	<5%	Tout à fait satisfait 	
9	Tx Réurrence Clients	94%	>90%	Tout à fait satisfait 	
10	Nbs Nouveaux Clients	1	3	Pas du tout satisfait 	Prospection À renforcer

Indicateurs de Performance 2018-2019

	Item	Résultat	Objectif	Indicateur	Commentaire
1	Nbs Stagiaires	79	>75	Plutôt satisfait 	
2	Nbs Jours	224	>130	Tout à fait satisfait 	
3	Nbs Heures	1 565	>900	Tout à fait satisfait 	
4	Tx Assuidité Stagiaires	85%	>85%	Plutôt satisfait 	
5	Tx Satisfaction Stagiaires	95%	>90%	Tout à fait satisfait 	
6	Tx Progression Pédagogique	47%	>40%	Tout à fait satisfait 	
7	Tx Réussite Formation Certifiante	98%	>95%	Tout à fait satisfait 	
8	Tx non-conformité	0%	<5%	Tout à fait satisfait 	
9	Tx Récence Clients	94%	>90%	Pas du tout satisfait 	
10	Nbs Nouveaux Clients	1	3	Pas du tout satisfait 	Prospection À renforcer











Indicateurs de Performance 2019-2020

	Item	Résultat	Objectif	Indicateur	Commentaire
1	Nbs Stagiaires	52	>75	Pas du tout satisfait 	Prospection à revoir
2	Nbs Jours	133	>130	Pas vraiment satisfait 	Prospection à revoir
3	Nbs Heures	932	>900	Pas vraiment satisfait 	
4	Tx Assuidité Stagiaires	87%	>85%	Plutôt satisfait 	
5	Tx Satisfaction Stagiaires	93%	>90%	Tout à fait satisfait 	
6	Tx Progression Pédagogique	43%	>40%	Tout à fait satisfait 	
7	Tx Réussite Formation Certifiante	98%	>95%	Tout à fait satisfait 	
8	Tx non-conformité	0%	<5%	Tout à fait satisfait 	
9	Tx Récence Clients	94%	>90%	Plutôt satisfait 	
10	Nbs Nouveaux Clients	1	3	Pas du tout satisfait 	Prospection À renforcer











Indicateurs de Performance 2020-2021

	Item	Résultat	Objectif	Indicateur	Commentaire
1	Nbs Stagiaires	56	>75	Pas du tout satisfait 	Prospection à revoir
2	Nbs Jours	153	>130	Plutôt satisfait 	A consolider
3	Nbs Heures	1068	>900	Plutôt satisfait 	A consolider
4	Tx Assuidité Stagiaires	86%	>85%	Tout à fait satisfait 	
5	Tx Satisfaction Stagiaires	94%	>90%	Tout à fait satisfait 	
6	Tx Progression Pédagogique	44%	>40%	Tout à fait satisfait 	
7	Tx Réussite Formation Certifiante	97%	>95%	Tout à fait satisfait 	
8	Tx non-conformité	0%	<5%	Tout à fait satisfait 	
9	Tx Réurrence Clients	95%	>90%	Tout à fait satisfait 	
10	Nbs Nouveaux Clients	1	3	Pas du tout satisfait 	Prospection à renforcer

Indicateurs de Performance 2021-2022

	Item	Résultat	Objectif	Indicateur	Commentaire
1	Nbs Stagiaires	95	>75	Tout à fait satisfait 	
2	Nbs Jours	221	>130	Tout à fait satisfait 	
3	Nbs Heures	1547	>900	Tout à fait satisfait 	
4	Tx Assuidité Stagiaires	88%	>85%	Plutôt satisfait 	
5	Tx Satisfaction Stagiaires	92%	>90%	Plutôt satisfait 	
6	Tx Progression Pédagogique	46%	>40%	Pas vraiment satisfait 	A travailler
7	Tx Réussite Formation Certifiante	97%	>95%	Plutôt satisfait 	
8	Tx non-conformité	0%	<5%	Tout à fait satisfait 	
9	Tx Récurrence Clients	92%	>90%	Plutôt satisfait 	
10	Nbs Nouveaux Clients	2	3	Pas vraiment satisfait 	A travailler

Indicateurs de Performance 2022-2023

	Item	Résultat	Objectif	Indicateur	Commentaire
1	Nbs Stagiaires	89	>75	Tout à fait satisfait 	
2	Nbs Jours	164	>130	Tout à fait satisfait 	
3	Nbs Heures	1150	>900	Tout à fait satisfait 	
4	Tx Assuidité Stagiaires	89%	>85%	Plutôt satisfait 	
5	Tx Satisfaction Stagiaires	91%	>90%	Plutôt satisfait 	
6	Tx Progression Pédagogique	49%	>40%	Pas vraiment satisfait 	A travailler
7	Tx Réussite Formation Certifiante	96%	>95%	Plutôt satisfait 	
8	Tx non-conformité	0%	<5%	Tout à fait satisfait 	
9	Tx Récurrence Clients	94%	>90%	Plutôt satisfait 	
10	Nbs Nouveaux Clients	2	3	Pas vraiment satisfait 	A travailler