MADAME BLANDINE STINTZY DISPONIBILITE CREATIVE
7 Allée des Vergers
75012 Paris
Email : formations@disponibilite-creative.com
Tel : 06 82 59 03 00

Mode de calcul taux satisfaction client & de fidélisation

Organisme de formation : Disponibilité Créative (Blandine Stintzy) **Période analysée :** Janvier 2024 – Janvier 2026 **Échantillon :** 67 participants (52 évaluations à chaud, 15 évaluations à froid)

1. Synthèse des Résultats

L'analyse exhaustive des 67 questionnaires, représentant 652 réponses individuelles aux différents items, permet d'établir les taux de satisfaction suivants :

Indicateur de Performance	Taux de Satisfaction (Scores 3 et 4)	Moyenne sur 4	Volume de données
Taux de Satisfaction Global Consolidé	**91.9 %**	**3.57 / 4**	652 réponses
Taux de Satisfaction à Chaud (Immédiat)	94.3 %	3.65 / 4	560 réponses (52 stagiaires)
Taux de Satisfaction à Froid (Post-formation)	77.2 %	3.09 / 4	92 réponses (15 stagiaires)

Net Promoter Score (NPS)

Sur l'échantillon ayant répondu à la question de recommandation (échelle de 0 à 10) :

- **NPS : 100** (100% de promoteurs, 0% de passifs, 0% de détracteurs)
- Note moyenne de recommandation : **9.9 / 10**

2. Analyse dimensionnelle de l'expérience apprenant

L'analyse détaillée des évaluations à chaud (52 stagiaires) permet d'isoler les différentes dimensions de la formation :

MADAME BLANDINE STINTZY DISPONIBILITE CREATIVE
7 Allée des Vergers
75012 Paris
Email : formations@disponibilite-creative.com
Tel : 06 82 59 03 00

Dimension évaluée	Taux de Satisfaction	Analyse
Ressources Pédagogiques	**96.6 %**	C'est le pilier de la formation. L'adaptation aux besoins (96.6%) et la participation (100%) prouvent l'individualisation (Indicateur 10).
Contenu de la formation	**95.7 %**	L'ingénierie de formation est validée. La progression pédagogique atteint 98.1% de satisfaction.
Organisation et Logistique	**91.2 %**	Le cadre est solide. La dynamique de groupe (96.1%) est le point fort de cette dimension.

3. Analyse qualitative et amélioration continue

Le recueil des appréciations n'est pas qu'une formalité administrative, c'est un outil de pilotage. L'analyse des commentaires libres des stagiaires permet de dégager les axes suivants :

Ce qui fonctionne (Points forts plébiscités)

Les stagiaires soulignent particulièrement la qualité de l'animation, l'aspect pratique, l'adaptation personnalisée aux besoins des participants et l'applicabilité immédiate des exercices :

> *"Les exercices ! Cela m'a permis de faire des exercices simples à intégrer à mon quotidien." — Mélanie V. "La formatrice est professionnelle, elle nous a aidé à nous calmer, nous reposer, voyager avec notre imagination." — Safa H. "Pouvoir mettre en pratique immédiatement, pouvoir revoir les exercices sur Youtube." — David G. "Très bon équilibre entre guides et enseignements théoriques." — Vaz B.*

Ce qu'il faut améliorer (Axes d'amélioration identifiés)

L'analyse des retours met en évidence deux axes de travail clairs pour l'amélioration continue:

1. L'espace logistique : Plusieurs stagiaires ont remonté un besoin d'espace lors des sessions de groupe.

> *"Une plus grande salle avec plus d'espace pour les exercices." — Mélanie V. "Une salle plus grande pour faciliter la liberté des mouvements." — Tchoumi*

2. L'ancrage mémoriel et la récurrence : La baisse physiologique du taux de satisfaction à froid (77.2%) est corroborée par les demandes explicites des stagiaires à chaud, qui réclament des rappels ou des sessions supplémentaires pour maintenir les acquis.

MADAME BLANDINE STINTZY DISPONIBILITE CREATIVE
7 Allée des Vergers
75012 Paris
Email : formations@disponibilite-creative.com
Tel : 06 82 59 03 00

> *"Faire des rappels durant l'année." — Mota De S. "Des formations sur les gestes et postures plus régulièrement." — Justine H. "Poursuivre les exercices au quotidien." — Amélie D.S.*

4. Note méthodologique

Afin de garantir la plus grande rigueur statistique, voici la méthodologie employée pour le calcul des taux présentés dans ce rapport :

1.Le choix du Taux de Satisfaction (Binarisation) Plutôt que de présenter une simple moyenne sur 4 (difficilement interprétable), nous avons calculé le pourcentage strict de réponses positives. Sur l'échelle de Likert à 4 niveaux, les scores 3 (Plutôt oui) et 4 (Oui tout à fait) sont comptabilisés comme "Satisfait", tandis que les scores 1 et 2 sont comptabilisés comme "Insatisfait".

Le taux de satisfaction est calculé en divisant le nombre de réponses positives par le nombre total de réponses exprimées.

> ***Formule :*** *Taux de satisfaction = (Nombre de réponses de valeur 3 ou 4) ÷ (Nombre total de réponses) × 100*

2. Le calcul du Taux Global Consolidé (91.9 %) Le taux global n'est pas la moyenne du taux à chaud et du taux à froid (ce qui fausserait l'analyse en donnant un poids disproportionné aux 15 retours à froid). Il est calculé en divisant le nombre total de réponses positives (599) par le nombre total de réponses exprimées (652), toutes temporalités confondues. Cette méthode garantit une pondération exacte par le volume réel de données.

3. L'interprétation de l'écart Chaud / Froid La différence entre le taux à chaud (94.3%) et le taux à froid (77.2%) reflète la déperdition naturelle des acquis post-formation en situation de travail (la courbe de l'oubli d'Ebbinghaus). Loin d'être masquée, cette donnée est isolée et utilisée comme levier d'amélioration continue (cf. Section 3 : mise en place de rappels ou de supports post-formation).