

	<b>Tableau des Objectifs</b>	Réf : STP-TBO01 V05
	<b>PS Stratégie et pilotage</b>	Date d'application : 06/05/2019

Mise à jour le : 12/05/2023

Processus	Indicateurs de performance	Fréquence	Axe Politique	Formule de calcul	Objectifs à atteindre	Seuil de criticité
<b>Stratégie et pilotage</b>	-Taux de Satisfaction des stagiaires	Trimestrielle	1	Résultats de satisfaction des stagiaires (évaluation à chaud)	<b>91%</b>	<b>85%</b>
		Trimestrielle	1	Résultats de satisfaction des stagiaires (évaluation à froid)	<b>84%</b>	<b>80%</b>
	-Taux de respect des budgets	Annuelle	1	- Produits réalisés /Produits planifiés) *100	<b>100%</b>	+ ou - 10%
				- Charges dépensées/Charges planifiées) *100		
	-Taux de respect du plan de communication Interne et externe	Semestrielle	2	( $\sum$ Actions réalisées/ $\sum$ Actions planifiées) *100	<b>95%</b>	<b>90%</b>
<b>Management et Qualité</b>	- Taux de l'efficacité des Actions Correctives	Annuelle	3	( $\sum$ Actions réalisées / $\sum$ Actions) *100	<b>90%</b>	85%
	- Taux de diminution de la criticité des risques	Annuelle	3	( $\sum$ risques à criticité en baisse/ $\sum$ risques critiques) *100	<b>50%</b>	40%
<b>Gestion Relation clients</b>	- Nb de réclamations	Mensuelle	1	Nombre de réclamations stagiaires et commanditaires	<b>1</b>	<b>3</b>
	-Taux de Satisfaction Clients	Annuelle	1	Résultats de l'enquête de satisfaction des clients	<b>88%</b>	80%
	-Nb de nouveaux clients nationaux et internationaux	Annuelle	2	Nombre de nouveaux clients	<b>1</b>	0
<b>Ingénierie des formations</b>	-Nb des projets de C&D validés	Semestrielle	5	Nb des projets de C&D validés	<b>3</b>	1
	Respect des plannings de développement	Semestrielle	5	( $\sum$ de projets réalisés à temps/ $\sum$ des projets planifiés) *100	<b>80%</b>	70%

	<b>Tableau des Objectifs</b>			Réf : STP-TBO01 V05
	<b>PS Stratégie et pilotage</b>			Date d'application : 06/05/2019

<b>Planification et réalisation</b>	-Taux de réalisation de la commande.	Trimestrielle	2	(Nb de jours de formation réalisé/ Nb de jours de formation planifié) *100	<b>100%</b>	<b>95%</b>
	Taux de Satisfaction des formateurs	Annuelle	1	Résultats de l'enquête de satisfaction des formateurs	<b>90%</b>	<b>82%</b>
	Nb de module digitalisé	Annuelle	5	Nb module digitalisé réalisé par année	<b>4</b>	<b>1</b>
	-Taux de réalisation des sessions	Trimestrielle	3	(Nb des sessions planifiées non réalisées à temps pour cause de l'IFF /Total des sessions planifiées) *100	<b>0%</b>	<b>2%</b>
<b>Achats et Logistique</b>	-Taux des achats conformes	Trimestrielle	2	( $\Sigma$ des achats conformes / $\Sigma$ des achats réalisés) *100	<b>100%</b>	<b>95%</b>
	-Taux de respect des délais de traitement des demandes	Trimestrielle	2	( $\Sigma$ des demandes traitées à temps/ $\Sigma$ des demandes traitées) *100	<b>100%</b>	<b>95%</b>
<b>Gestion des compétences et connaissances</b>	-Taux d'efficacité des actions de formation	Annuelle	5	( $\Sigma$ des formations efficaces/ $\Sigma$ des formations efficaces) *100	<b>95%</b>	<b>90%</b>
	-Taux de satisfaction du personnel.	Annuelle	5	Résultats de l'enquête de satisfaction du personnel	<b>90%</b>	<b>85%</b>
<b>Finances et comptabilité</b>	- Respect des délais de production de rapport de gestion	Trimestrielle	2	( $\Sigma$ des reporting envoyés à temps/ $\Sigma$ de reportings envoyés) *100	<b>100%</b>	<b>85%</b>
	-Respect des délais de déclarations	Mensuelle	1	( $\Sigma$ des déclarations à temps/ $\Sigma$ de déclarations) *100	<b>100%</b>	<b>&lt;100%</b>
<b>Installations, Equipements, hygiène et sécurité</b>	- Taux de disponibilité des salles de formation et salles TP	Trimestrielle	2	( $\Sigma$ des salles affectées / $\Sigma$ des salles Planifiées) *100	<b>95%</b>	<b>90%</b>
	-Nb des Accidents de travail (Formateurs et stagiaires : Siège, Ateliers, Visites chantiers)	Trimestrielle	6	$\Sigma$ Nb d'accidents de travail	<b>0</b>	<b>4</b>
	-Nb des Accidents de travail (staff)	Trimestrielle	6	$\Sigma$ Nb d'accidents de travail	<b>0</b>	<b>1</b>
	Taux de diminution de la consommation énergétique	Trimestrielle	6	((((Consommation N/nb de jours de formation réalisés dans les locaux de l'IFF) - (Consommation N-1/nb de jours de formation	<b>3%</b>	<b>0</b>

	<b>Tableau des Objectifs</b>	Réf : STP-TBO01 V05
	<b>PS Stratégie et pilotage</b>	Date d'application : 06/05/2019

				réalisés dans les locaux de l'IFF))/ (Consommation N-1/nb de jours de formation dans les locaux de l'IFF))*100		
--	--	--	--	--	--	--