L'HOVE
La Culture de l'Olive

Méthodologie de calcul de nos indicateurs qualité

Chez L'HOVE, nous suivons régulièrement des indicateurs de résultats afin d'évaluer la qualité de nos formations, la satisfaction des participants et les résultats obtenus aux certifications.

Les indicateurs présentés sur cette page sont établis à partir des données issues de notre suivi administratif et pédagogique, des questionnaires de satisfaction et du suivi des résultats aux certifications.

Périodes de référence

- Formations professionnelles : du 1er novembre 2025 au 30 juin 2026.
- Formation certifiante RS7126 : du 1er novembre 2025 au 31 juillet 2026.

Les indicateurs sont calculés à partir des données disponibles à la date de consolidation des résultats. Les règles de calcul et le périmètre retenu sont précisés ci-dessous.

1. Nombre de sessions et nombre d'apprenants

Nombre de sessions : nombre de sessions de formation effectivement réalisées pendant la période de référence. Les sessions sont distinguées selon leur modalité de réalisation : inter-entreprises ou intra-entreprise.

Nombre d'apprenants : nombre de participants distincts ayant suivi les formations recensées pendant la période considérée.

Source des données : suivi administratif des inscriptions et des sessions de formation.

2. Taux de retour des questionnaires de satisfaction

Cet indicateur mesure la proportion de questionnaires de satisfaction exploitables reçus par rapport au nombre de questionnaires sollicités auprès des participants.

Formule de calcul :

Taux de retour = (Nombre de questionnaires exploitables reçus ÷ Nombre de questionnaires sollicités) × 100.

Les résultats sont calculés sur le périmètre et la période indiqués pour chaque catégorie de formation.

Source des données : questionnaires de satisfaction et suivi des envois et des réponses.

3. Satisfaction globale moyenne

La satisfaction globale moyenne correspond à la moyenne des notes de satisfaction globale attribuées par les répondants aux questionnaires de fin de formation.

Formule de calcul :

Satisfaction moyenne = Somme des notes de satisfaction globale ÷ Nombre de réponses valides à cette question.

La note est exprimée sur 10. Seules les réponses valides à la question concernée sont prises en compte. Les personnes n'ayant pas répondu à cette question ne sont pas intégrées au calcul.

Source des données : questionnaires de satisfaction de fin de formation.

4. Taux de réalisation des formations

Cet indicateur mesure la proportion de participants ayant suivi leur formation jusqu'à son terme parmi les participants ayant effectivement commencé la formation.

Formule de calcul :

Taux de réalisation = (Nombre de participants ayant suivi la formation jusqu'à son terme ÷ Nombre de participants ayant commencé la formation) × 100.

Les absences, abandons et interruptions éventuelles sont suivis dans le cadre de notre démarche qualité.

Source des données : feuilles d'émargement et suivi administratif des participants.

5. Taux d'obtention de la certification RS7126

Le taux d'obtention mesure la proportion de candidats ayant obtenu la certification « Intégrer la technique de dégustation et de valorisation des huiles d'olive vierges à sa pratique professionnelle ».

Formule de calcul :

Taux d'obtention = (Nombre de candidats ayant obtenu la certification ÷ Nombre de candidats ayant effectivement passé la certification) × 100.

Le résultat est calculé sur la période de référence indiquée. Les candidats absents et n'ayant pas passé les épreuves ne sont pas inclus dans le dénominateur. Les résultats obtenus à l'issue des éventuelles épreuves de rattrapage sont pris en compte conformément aux règles applicables à la certification.

Source des données : suivi des épreuves, procès-verbaux et plateforme de suivi des résultats de certification.

6. Note moyenne à la certification

La note moyenne à la certification correspond à la moyenne des notes finales obtenues par les candidats ayant effectivement passé les épreuves, sur la période considérée.

Formule de calcul :

Note moyenne = Somme des notes finales obtenues ÷ Nombre de candidats dont la note finale est prise en compte.

La note est exprimée sur 96 points, conformément au barème de l'évaluation. Les règles de prise en compte des éventuelles épreuves de rattrapage sont appliquées de manière cohérente avec le suivi officiel des résultats.

Source des données : grilles d'évaluation, résultats des épreuves et suivi de certification.

7. Réclamations

Le nombre de réclamations correspond aux réclamations formellement enregistrées auprès de L'HOVE concernant les prestations de formation sur la période de référence.

Une réclamation fait l'objet d'un enregistrement, d'une analyse et, le cas échéant, d'une action corrective.

Source des données : registre de suivi des réclamations et des actions d'amélioration.

Actualisation des indicateurs

Les indicateurs sont examinés dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue. Leur analyse contribue à l'évolution de nos contenus pédagogiques, de nos supports, de nos modalités d'accompagnement et de nos procédures d'évaluation.

Dernière actualisation : septembre 2026.