



NE PAS DUPLIQUER

BILAN QUALITE 2023



I. Préambule

SERIS Academy a été créée en 1978 pour former initialement les collaborateurs du Groupe dans les domaines de la Sécurité.

Depuis 2002, l'activité de formation s'est élargie aux salariés des entreprises extérieures.

Notre développement et notre politique ont conduit à s'orienter vers un processus d'amélioration continue au travers de méthodes d'organisation évolutives et adaptatives.

Ainsi, dans le cadre de notre volonté affichée de promouvoir notre mode de fonctionnement auprès de nos partenaires, organismes clients et intervenants, nous avons décidé de faire reconnaître notre savoir-faire par une certification qualité délivrée par AFAQ (Norme ISO 9001). Nous communiquons annuellement sur nos résultats, sans tabou par le biais de cette synthèse qui permet à nos partenaires de mieux nous connaître et de mieux visualiser notre évolution.

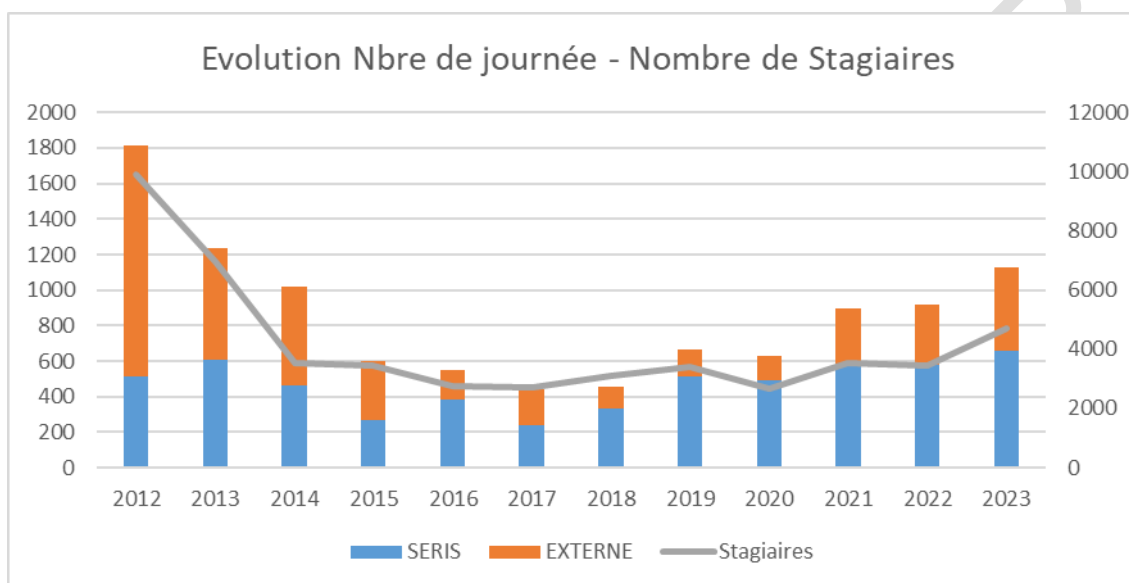
Les faits marquants en 2023 sont :

- Obtention de la Certification Qualiopi multisite
- Ouverture d'une 3^{ème} salle au centre de ST Nazaire

II. Activité SERIS Academy France

Extrait Bilan pédagogique 2023 (Métropole + Kourou)

Nombre de personnes formées	3 568
Nombre d'heures dispensées	45 981
Nombre de jour de formation	1 128



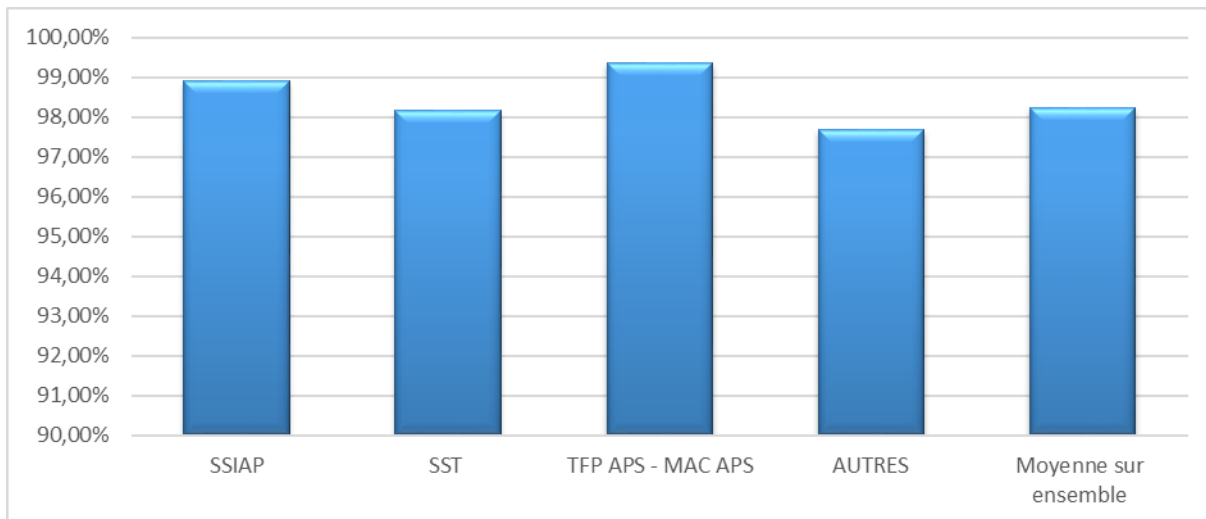
Commentaires :

- La baisse d'activité de 50 % en 2014 résulte de l'externalisation des formations internes au profit d'organismes extérieurs et de la forte réduction de l'équipe commerciale engendrant une baisse importante des ventes externes.
- Le programme « UPTOADN » déployé en 2015 et 2016 avait apporté beaucoup de stagiaires et d'heures de formation.
- Depuis 2019, SERIS Academy est dans une dynamique de croissance. Celle-ci a été stoppée en 2020 suite à la fermeture des centres pendant plus de 2 mois dans le contexte COVID-19. Sans cet incident sanitaire, la croissance aurait été significative également en 2020.
- L'activité a fortement progressé :
 - * En 2021 principalement due au développement des formations initiales (TFP APS) et des formations spécifiques du plan de formation interne
 - * En 2023 grâce à l'optimisation du remplissage des sessions

III. Satisfaction des clients 2023 (Métropole)

3

Evaluations à chaud



MOYENNE GENERALE = **98.24 %**

Commentaires : L'étude porte sur la satisfaction à chaud des stagiaires renseignées à la fin de formation pour 4608 Stagiaires et concerne 550 sessions.

4 Items sont passés au crible : Contenu de la formation, Qualité de l'animation, qualités matérielles et adéquation aux stages.

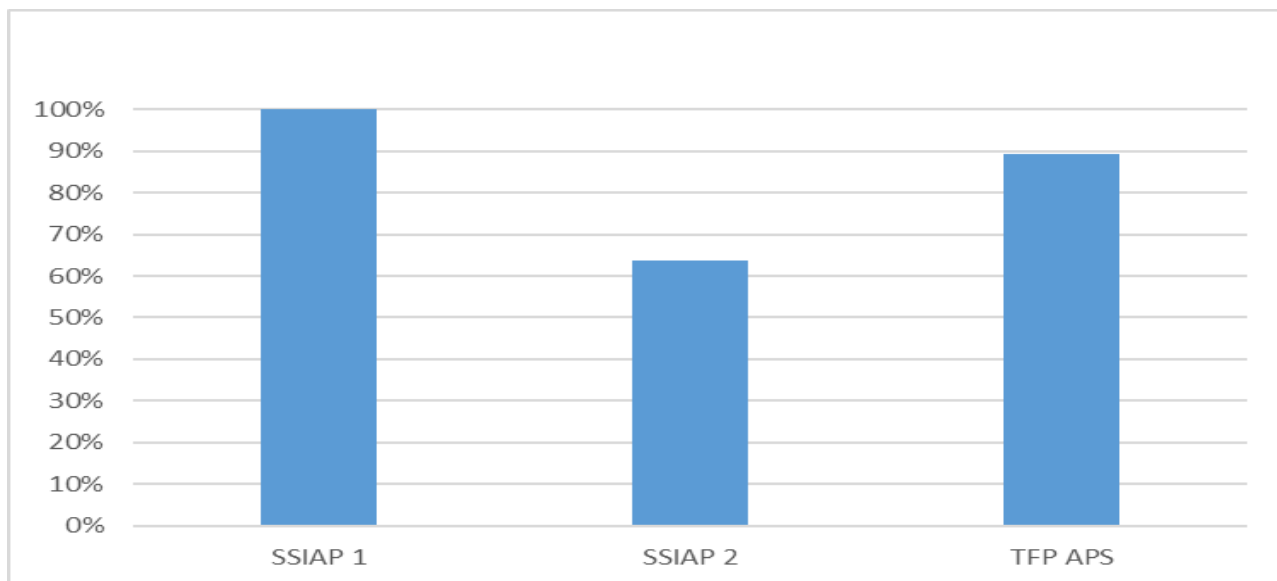
Enquête satisfaction à froid :

Année	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nbre de clients	74	63	70	103	142	188
Nbes de sondés	48	53	66	95	139	182
Nbes de réponses	19	15	3	29	28	23
Taux de satisfaction	87,60%	89 %	90%	93%	93.23%	93 %

Commentaires : L'enquête est communiquée courant Mars pour l'exercice A-1 et une relance est effectuée en Avril.

- Compte tenu du contexte lié au COVID en 2020, il a été décidé de ne pas relancer les clients sondés.

Suivi résultats aux Examens 2023 (Métropole):

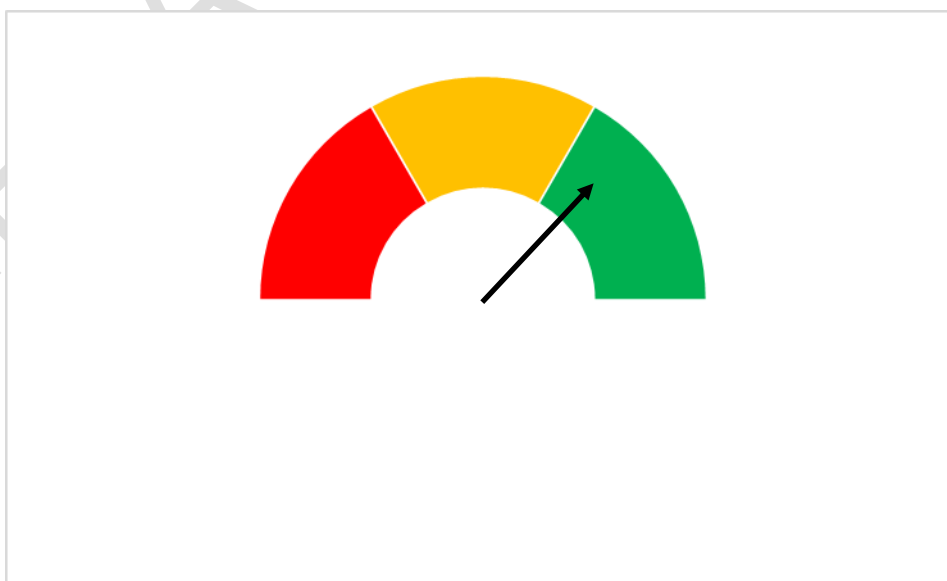


Commentaires :

- SSIAP1 : 32 candidats présentés → 32 reçus = 100%
- SSIAP2 : 11 candidats présentés → 7 reçus = 64%
- TFP APS : 74 candidats présentés → 66 reçus = 89 %

Suivi du Taux de retour à l'emploi :

Sur 50 demandeurs d'emploi certifiés en 2023, **74%** des apprenants ont un emploi en CDD ou en CDI 6 Mois après leur examen



Suivi des abandons sur les formations certifiantes :

En 2023, 7 Abandons (Soit 6 % des apprenants) ont été recensés sur les sessions TFP APS et 0 sur les sessions SSIAP.

Les causes sont les suivantes :

- Maladie durant la formation => **3** personnes
- Accident de trajet => **1** personne
- Retour à l'emploi durant la formation => **1** personne
- Sans réponse => **2** personnes

