



BILAN QUALITE 2020



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.

Depuis la fin de l'année 2017, SERIS Academy est certifié « QUALICERT » par SGS.

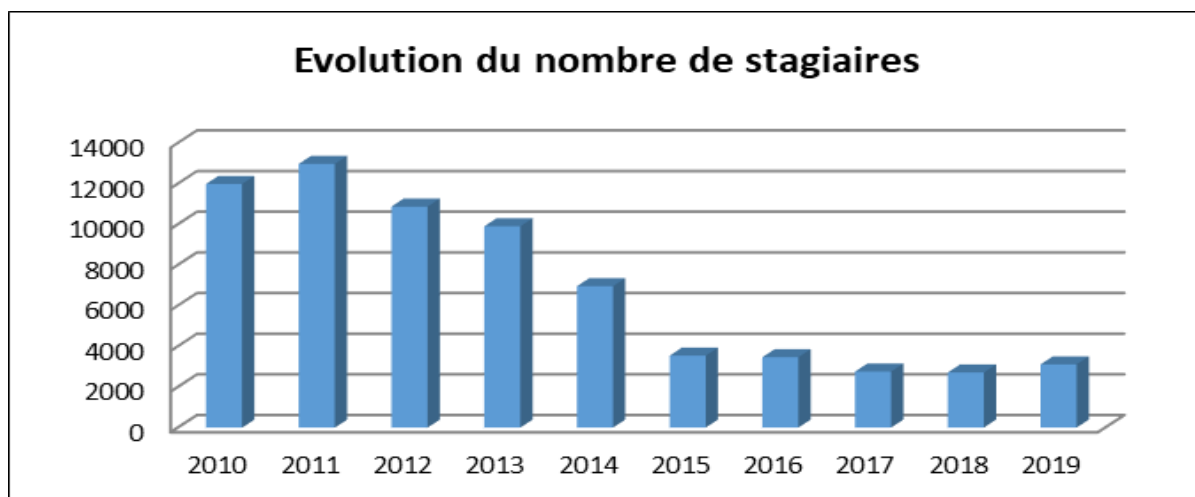
Les faits marquants en 2020 sont :

- Finalisation ouverture Centre de formation de Saint-Nazaire
- Arrivée d'un commercial pour gérer les ventes externes

II. Activité

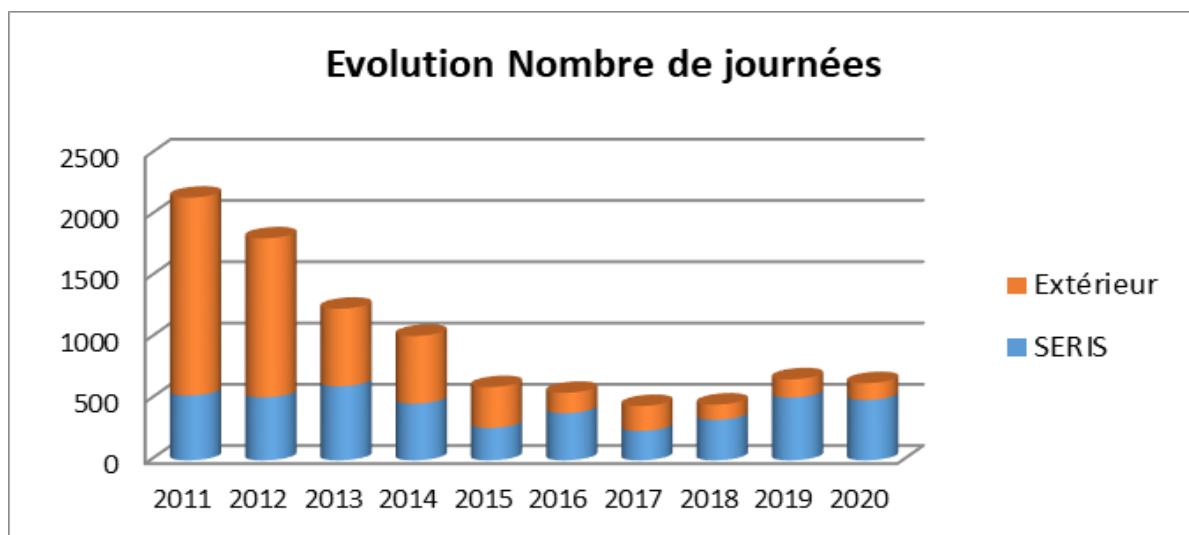
Extrait Bilan pédagogique 2019

Nombre de personnes formées	3 402
Nombre d'heures dispensées	48 845



Commentaires :

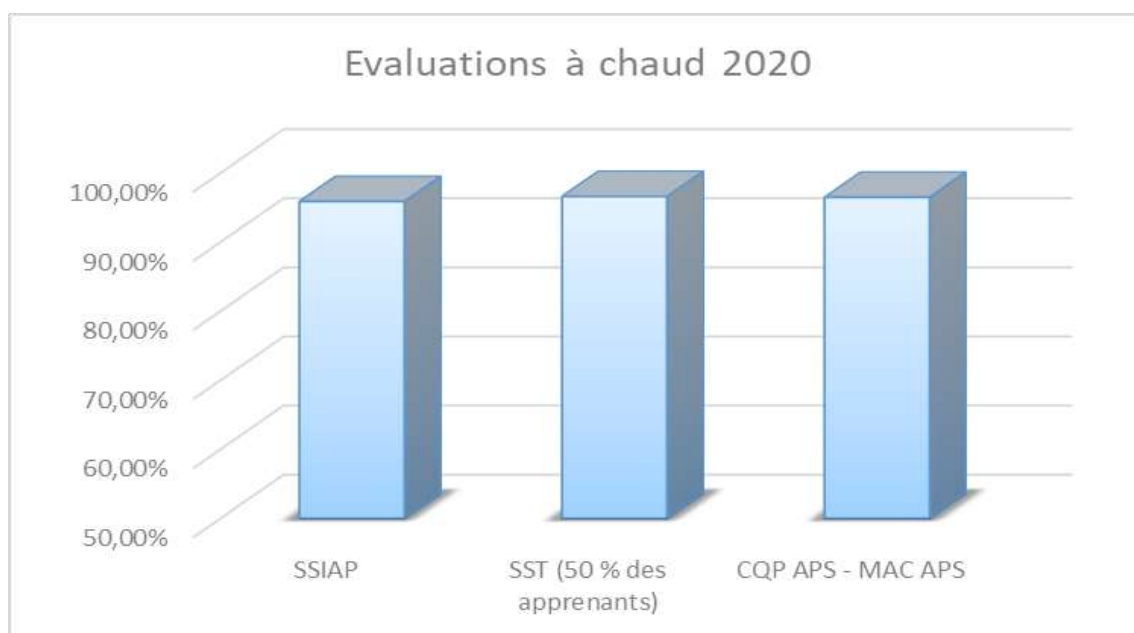
- La baisse d'activité de 50 % en 2015 résulte de l'externalisation des formations internes au profit d'organismes extérieurs et de la forte réduction de l'équipe commerciale engendrant une baisse importante des ventes externes.
- Le programme « UPTOADN » déployé en 2015 et 2016 avait apporté beaucoup de stagiaires et d'heures de formation.
- 2019 démontre une forte progression d'activité en interne (MAC APS) et un léger rebond du nombre de journée au profit des clients externes (Absence de Commercial Dédié).



Commentaires :

- Depuis 2017, 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.

III. Satisfaction des clients 2020



MOYENNE GENERALE = 96,48 %

Commentaires : L'étude porte sur la satisfaction à chaud des stagiaires renseignées à la fin de formation pour 1357 Stagiaires et concerne 194 sessions.

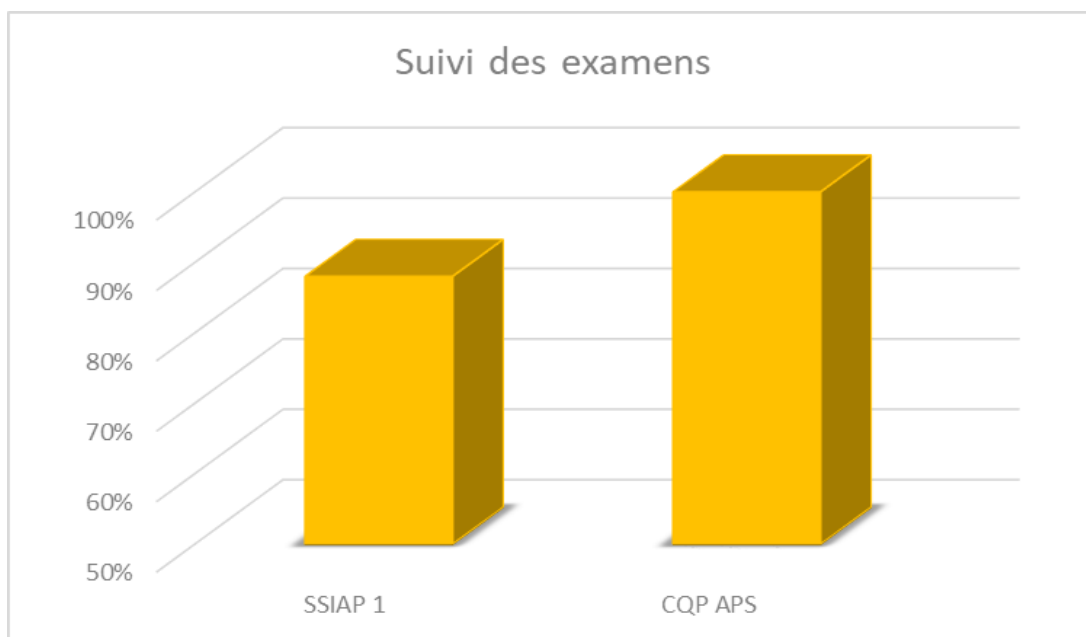
4 Items passés au crible : Contenu de la formation, Qualité de l'animation, qualités matérielles et adéquation aux stages.

Enquête satisfaction à froid :

Année	2018	2019	2020		
Nbre de clients	74	63	70		
Nbes de sondés	48	53	66		
Nbes de réponses	19	15	3		
Taux de satisfaction	87,60%	89 %	90%		

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 Examens et Abandons en 2020 :



Commentaires :

- SSIAP1 : 8 candidats présentés → 7 reçus (+ 4 candidats vs 2019)
- CQP APS : 11 candidats présentés → 11 reçus (+ 7 candidats vs 2019)

Aucun abandon n'a été constaté en 2020.