



## **BILAN QUALITE 2021**



## 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.

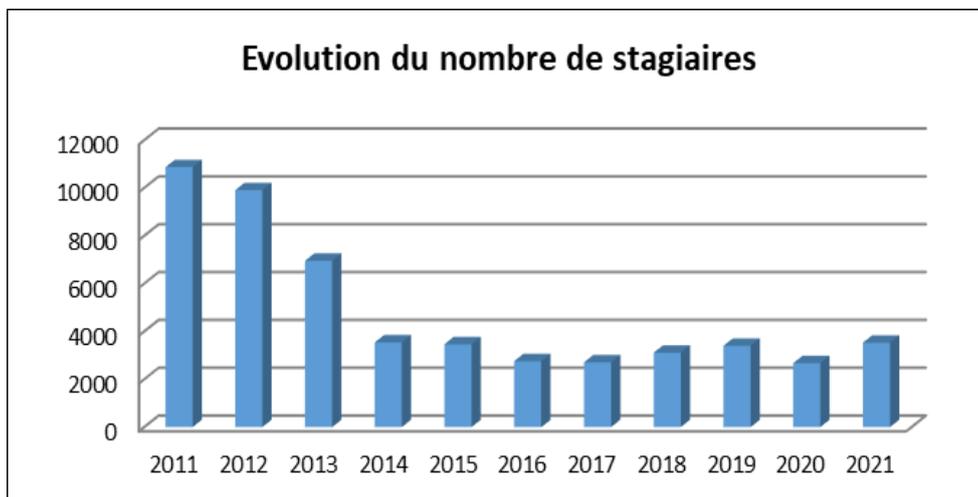
Les faits marquants en 2021 sont :

- Obtention de la Certification Qualiopi
- Finalisation opérationnelle du centre de formation de Saint Nazaire

## II. Activité

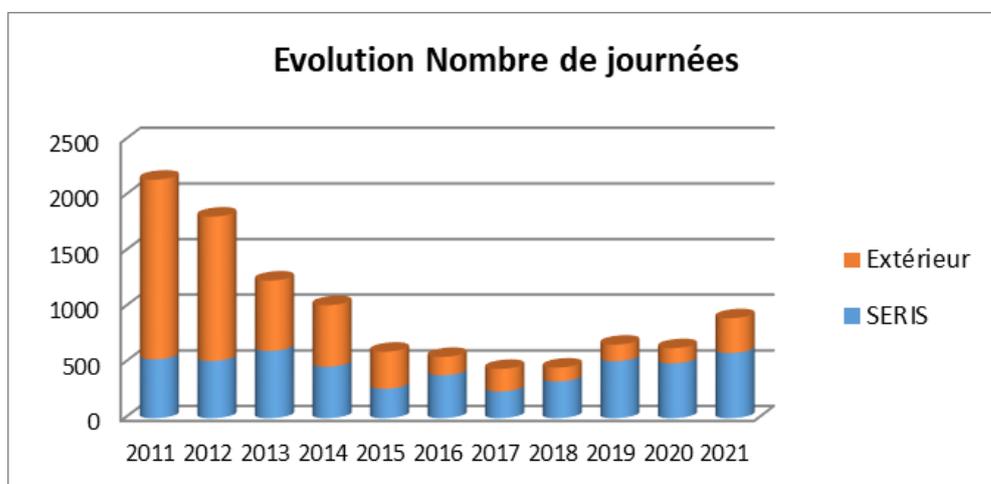
### Extrait Bilan pédagogique 2021

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| Nombre de personnes formées | 3 530  |
| Nombre d'heures dispensées  | 53 094 |



#### Commentaires :

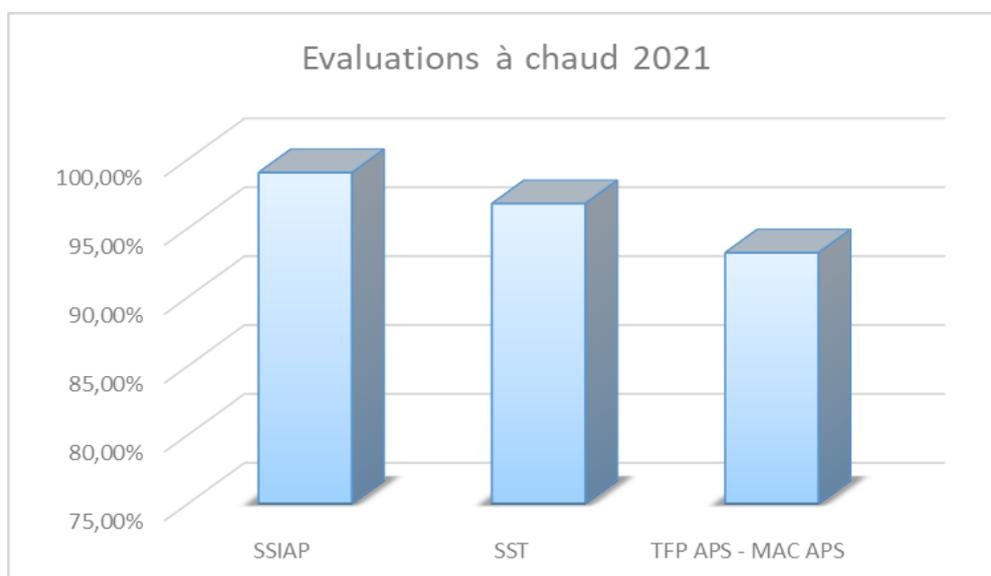
- La baisse d'activité de 50 % en 2015 résulte de l'externalisation des formations internes au profit d'organismes extérieurs et de la forte réduction de l'équipe commerciale engendrant une baisse importante des ventes externes.
- Le programme « UPTOADN » déployé en 2015 et 2016 avait apporté beaucoup de stagiaires et d'heures de formation.
- Malgré un développement de formations, l'arrivée du COVID en Mars 2020 a dégradé l'activité



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.
- 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.

### III. Satisfaction des clients 2021



**MOYENNE GENERALE = 96,77 %**

Commentaires : L'étude porte sur la satisfaction à chaud des stagiaires renseignées à la fin de formation pour 2093 Stagiaires et concerne 294 sessions.

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

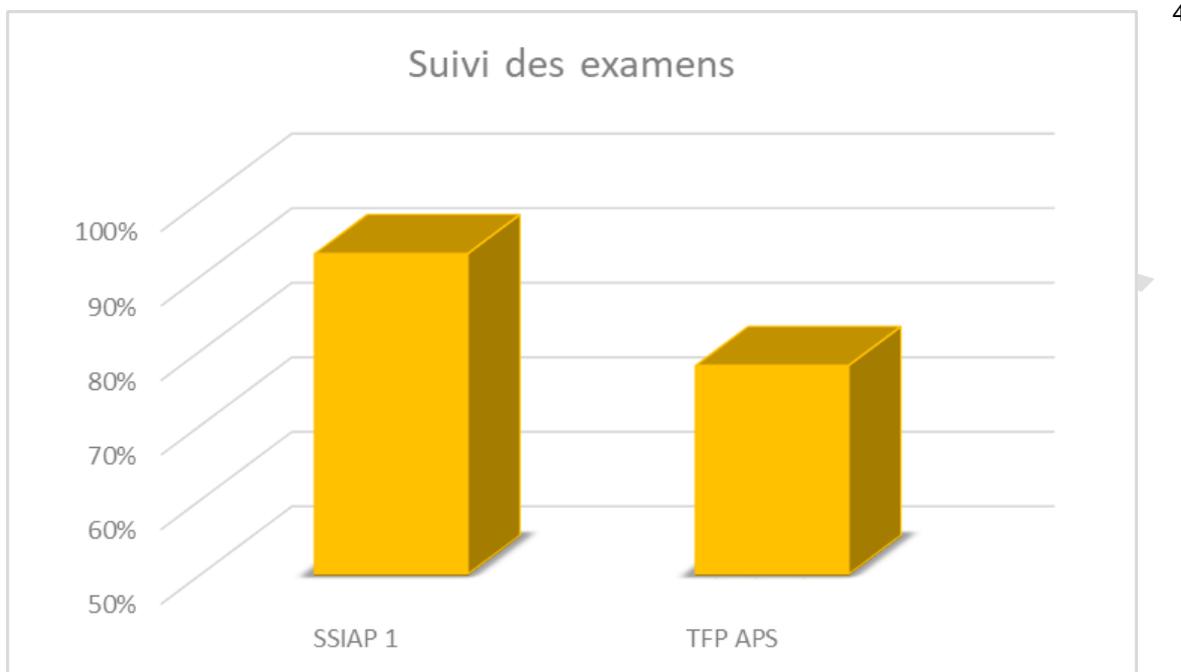
#### Enquête satisfaction à froid :

| Année                | 2018          | 2019        | 2020       | 2021       |  |
|----------------------|---------------|-------------|------------|------------|--|
| Nbre de clients      | 74            | 63          | 70         | 103        |  |
| Nbes de sondés       | 48            | 53          | 66         | 95         |  |
| Nbes de réponses     | 19            | 15          | 3          | 29         |  |
| Taux de satisfaction | <b>87,60%</b> | <b>89 %</b> | <b>90%</b> | <b>93%</b> |  |

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.
- Les données en 2021 ne sont pas finalisées à l'écriture du bilan Qualité

## Suivi Examens et Abandons en 2021 :



### Commentaires :

- SSIAP1 : 42 candidats présentés → 39 reçus (+ 30 candidats vs 2020)
- TFP APS : 49 candidats présentés → 38 reçus (+ 38 candidats vs 2020)

### **13 Abandons en 2021 sur les sessions initiales donc les causes sont les suivantes :**

- Malaise ou maladie durant la formation => 8 personnes
- Arrêt lié à l'incapacité de suivre l'acquisition des connaissances => 3 personnes
- Arrêt lié à une incompatibilité exprimée pour exercer le métier => 2 personnes