



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.

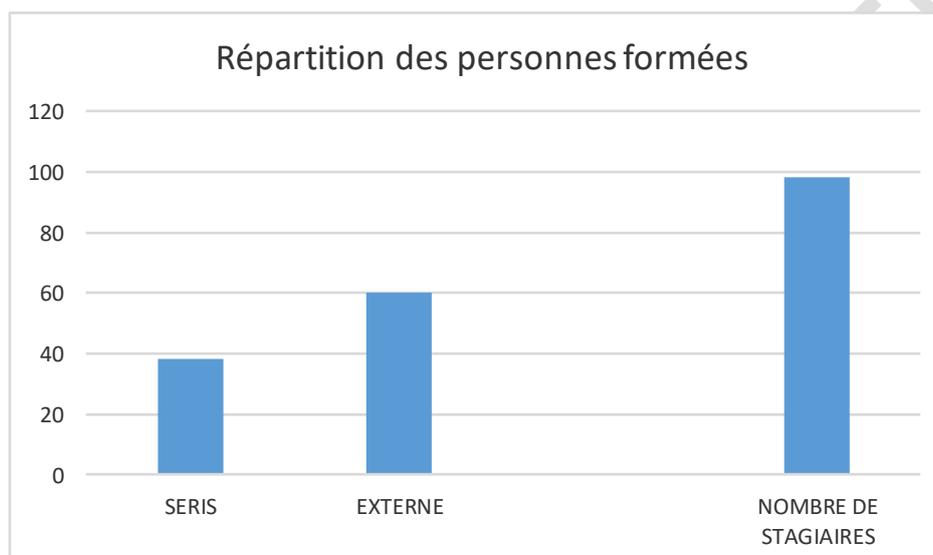
Les faits marquants en 2023 sont :

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

II. Activité SERIS Academy GUYANE

Extrait Bilan pédagogique 2023 Kourou

Nombre de personnes formées	98
Nombre d'heures dispensées	396
Nombre de jour de formation	51

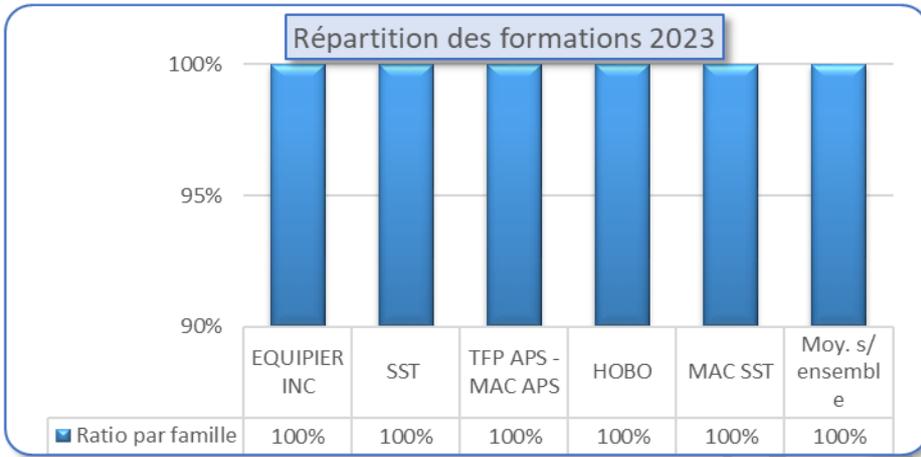


Commentaires :

- 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 « UPTOASN » 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 (Guyane)

Evaluations à chaud



MOYENNE GENERALE = **100.00%**

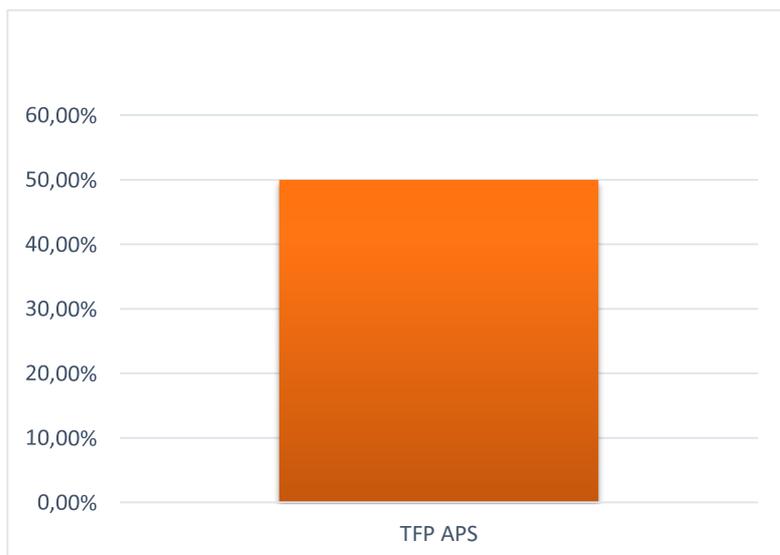
Commentaires : L'étude porte sur la satisfaction à chaud des stagiaires renseignées à la fin de formation pour 98 Stagiaires et concerne 17 sessions.

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

Enquête satisfaction à froid : pas de retour à ce jour

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

Suivi résultats aux Examens 2023 (Guyane):



Commentaires :

- TFP APS : 4 candidats présentés → 2 reçus = 50 %

Suivi du Taux de retour à l'emploi :

Sur 2 demandeurs d'emploi certifiés en 2023, **100%** des apprenants ont un emploi en CDI, 4 Mois après leur examen

Suivi des abandons sur les formations certifiantes :

En 2023, 0 Abandon recensé sur les sessions TFP APS.

NE PAS DUPLIQUER