



BILAN QUALITE 2022



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.

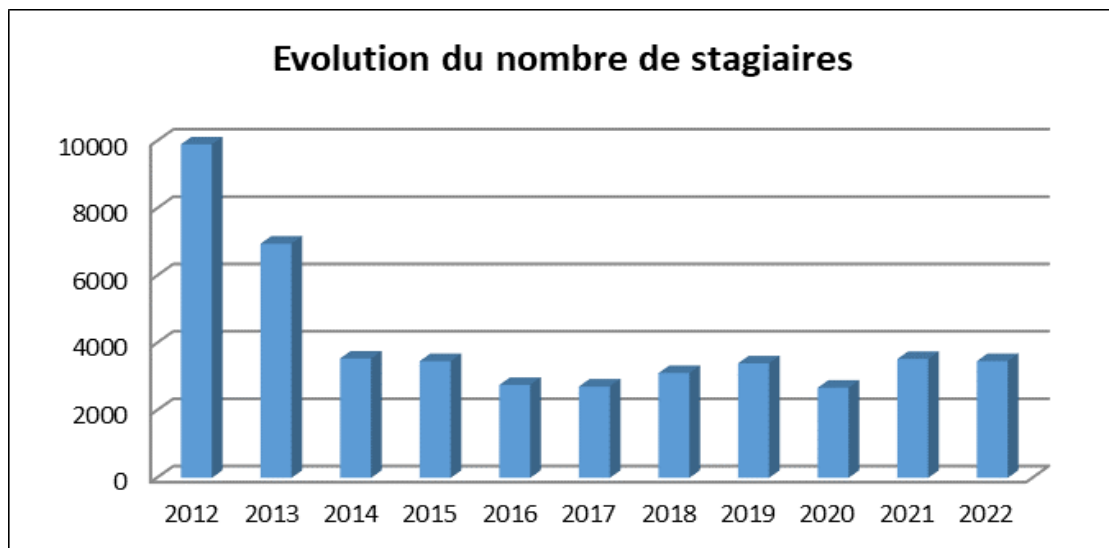
Les faits marquants en 2022 sont :

- Obtention de la Certification Qualiopi multisite
- Changement de directeur opérationnel SERIS Academy et création d'un poste de directeur des compétences

II. Activité SERIS Academy France

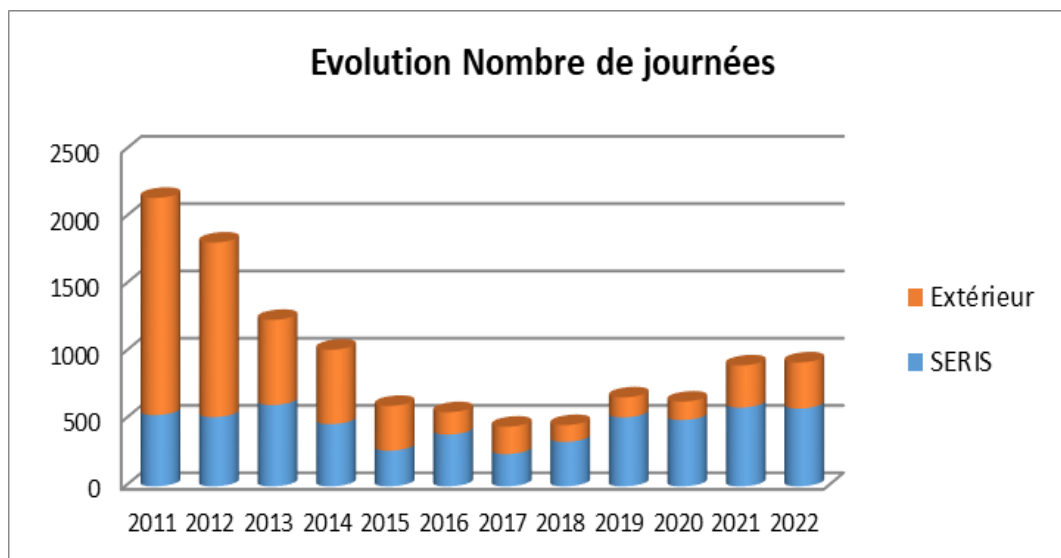
Extrait Bilan pédagogique 2022

Nombre de personnes formées	3 468
Nombre d'heures dispensées	43 166



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.
- Malgré un développement de formations à la réouverture des centres de formation en 2019, l'arrivée du COVID en Mars 2020 a dégradé l'activité

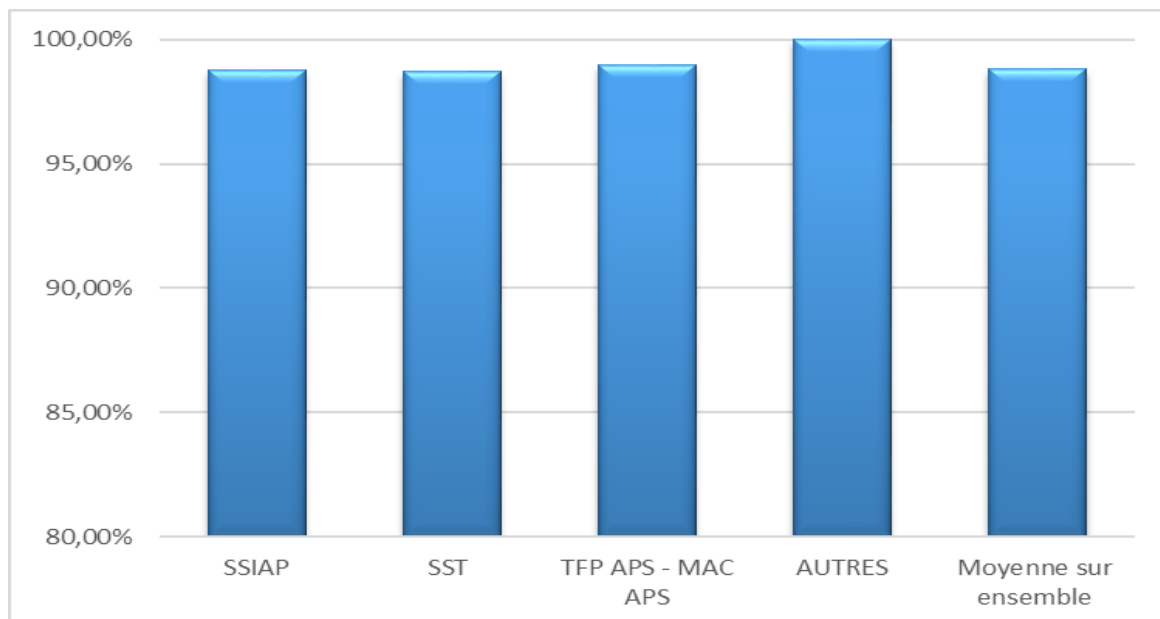


Commentaires :

- 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.
- la baisse du nombre de salariés constituant les 2/3 de l'activité n'a pas permis une nette augmentation de journées de production.

III. Satisfaction des clients 2022

Evaluations à chaud



MOYENNE GENERALE = **98.8 %**

Commentaires : L'étude porte sur la satisfaction à chaud des stagiaires renseignées à la fin de formation pour 2262 Stagiaires et concerne 331 sessions.

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

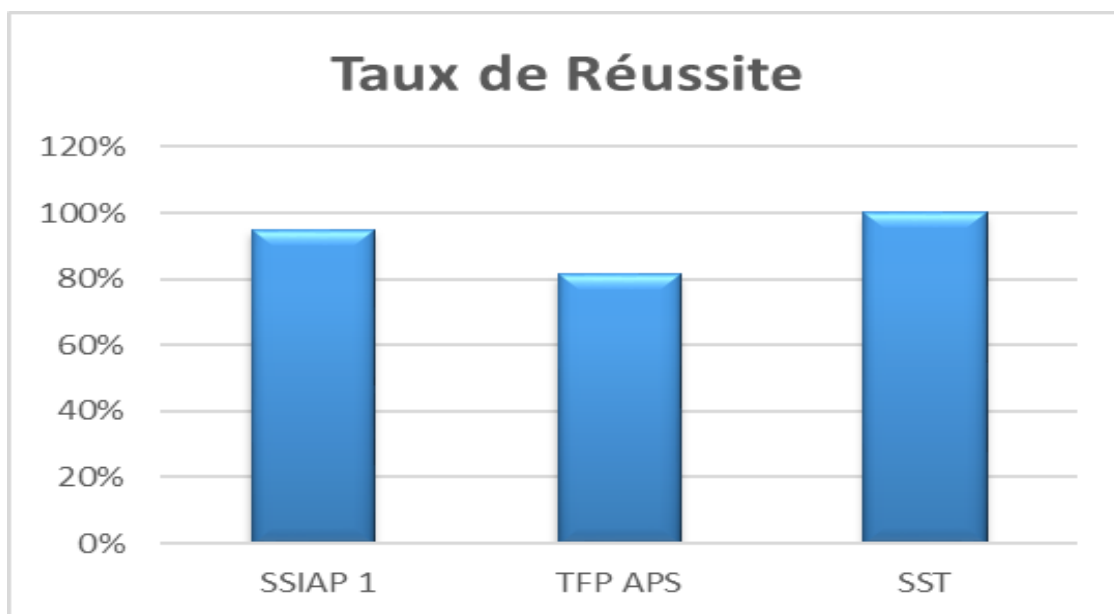
Enquête satisfaction à froid :

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

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 2022 ne sont pas finalisées à l'écriture du bilan Qualité

Suivi Examens 2022 :

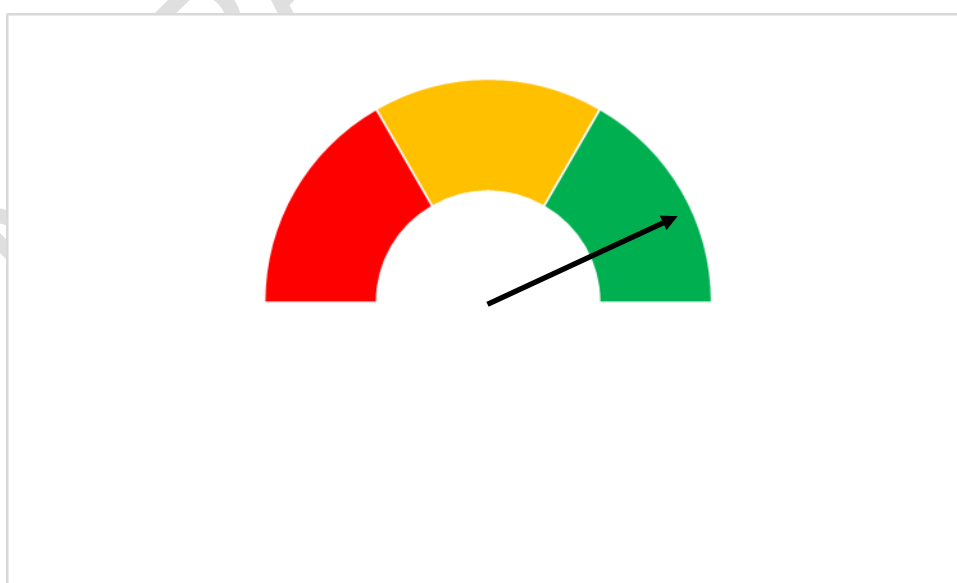


Commentaires :

- SSIAP1 : 20 candidats présentés → 19 reçus = 95%
- TFP APS : 44 candidats présentés → 35 reçus = 80 %
- SST : 1509 candidats présentés → 1509 reçus = 100 %

Suivi du Taux de retour à l'emploi :

Sur 35 candidats sans emploi certifiés en 2022, **86%** des apprenants ont un emploi en CDD ou en CDI 6 Mois après l'examen



Suivi des abandons sur les formations certifiantes :

7 Abandons en 2022 (Soit 9 % des apprenants) sur les sessions initiales dont les causes sont les suivantes :

- Malaise ou COVID durant la formation => **4** personnes
- Arrêt lié à l'incapacité de suivre l'acquisition des connaissances => **1** personne
- Arrêt lié à une incompatibilité exprimée pour exercer le métier => **2** personnes

