



## BILAN QUALITE 2024



## 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.

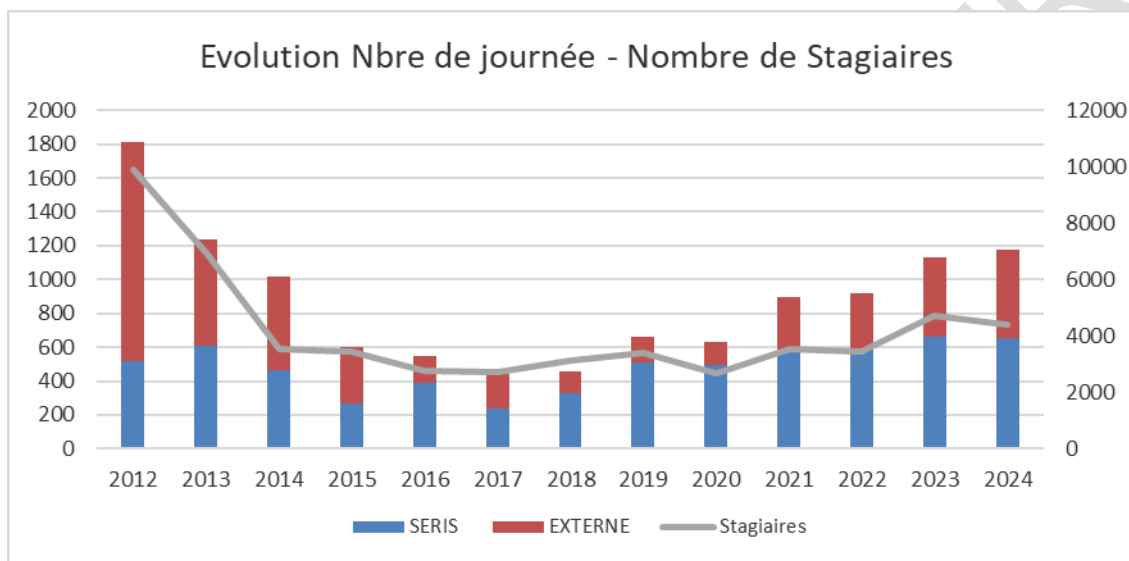
Ainsi, dans le cadre de notre volonté affichée de promouvoir notre mode de fonctionnement auprès de nos partenaires, organismes clients et intervenants, nous avons décidé de faire reconnaître notre savoir-faire par une certification qualité délivrée par AFAQ (Norme ISO 9001) et la certification QUALIOP1.

Nous communiquons annuellement sur nos résultats, par le biais de cette synthèse qui permet à nos partenaires et clients de mieux nous connaître et de visualiser notre évolution.

## II. Activité SERIS Academy France

### Extrait Bilan pédagogique 2024 (Métropole + Kourou)

Nombre de personnes formées	4 682
Nombre d'heures dispensées	69 256
Nombre de jours de formation	1 174



#### 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 :

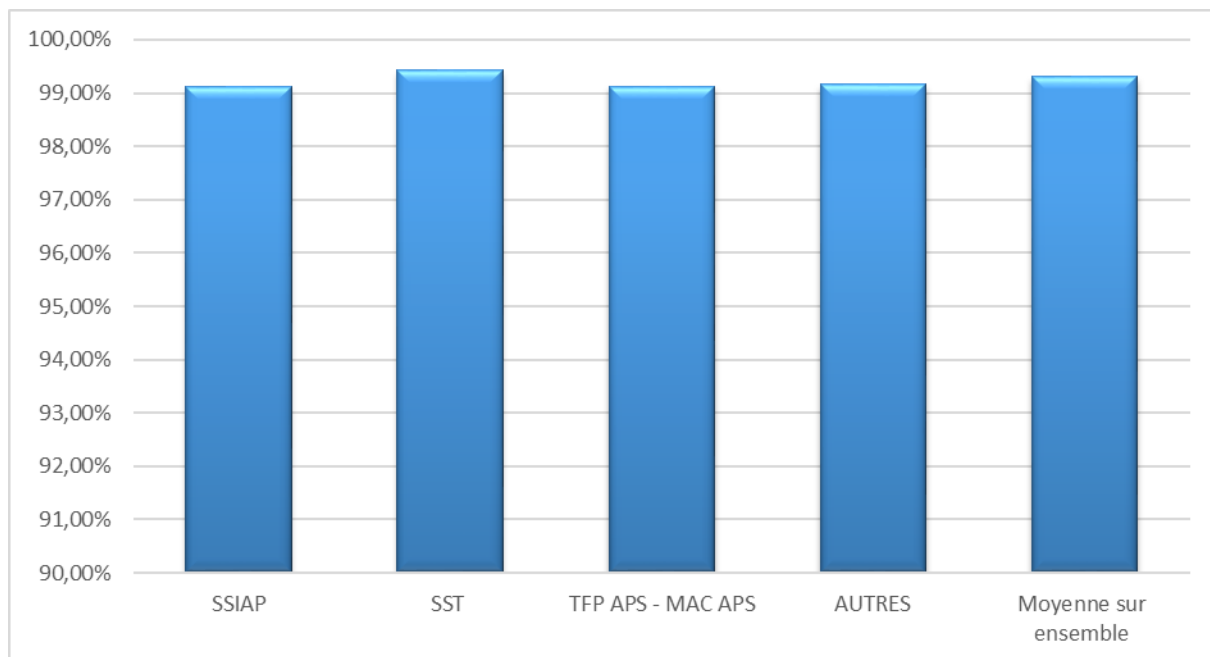
\* En 2021 principalement due au développement des formations initiales (TFP APS) et des formations spécifiques du plan de formation interne

\* En 2023 grâce à l'optimisation du remplissage des sessions

\* En 2024 grâce à la réalisation de formations MAC APS faisables hors centres agréés.

### III. Satisfaction des clients 2024 (Métropole)

#### Evaluations à chaud



MOYENNE GENERALE = 99,31%

Commentaires : L'étude porte sur la satisfaction à chaud des stagiaires renseignées à la fin de formation pour **3531 Stagiaires** et concerne **465 sessions**.

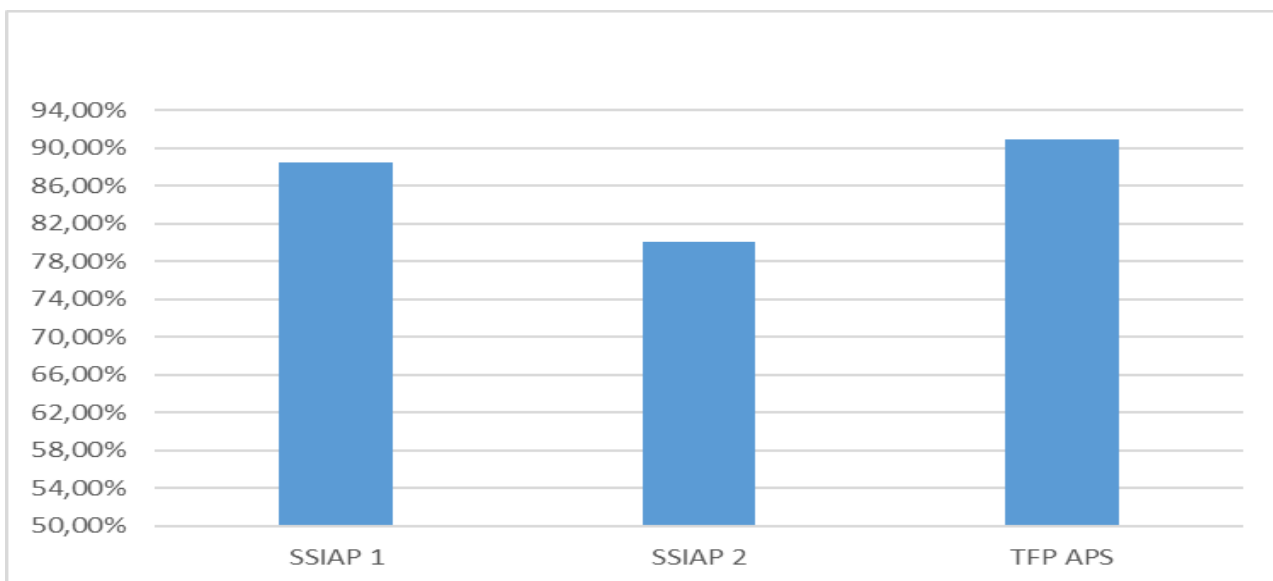
4 Items sont passés au crible : Contenu de la formation, Qualité de l'animation, qualités matérielles et adéquation aux stages.

#### Enquête satisfaction à froid :

Année	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nbre de clients	63	70	103	142	188	286
Nbre de sondés	53	66	95	139	182	260
Nbre de réponses	15	3	29	28	23	54
Taux de satisfaction	89 %	90%	93%	93.23%	93 %	94 %

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

#### Suivi résultats aux Examens 2024 (Métropole):

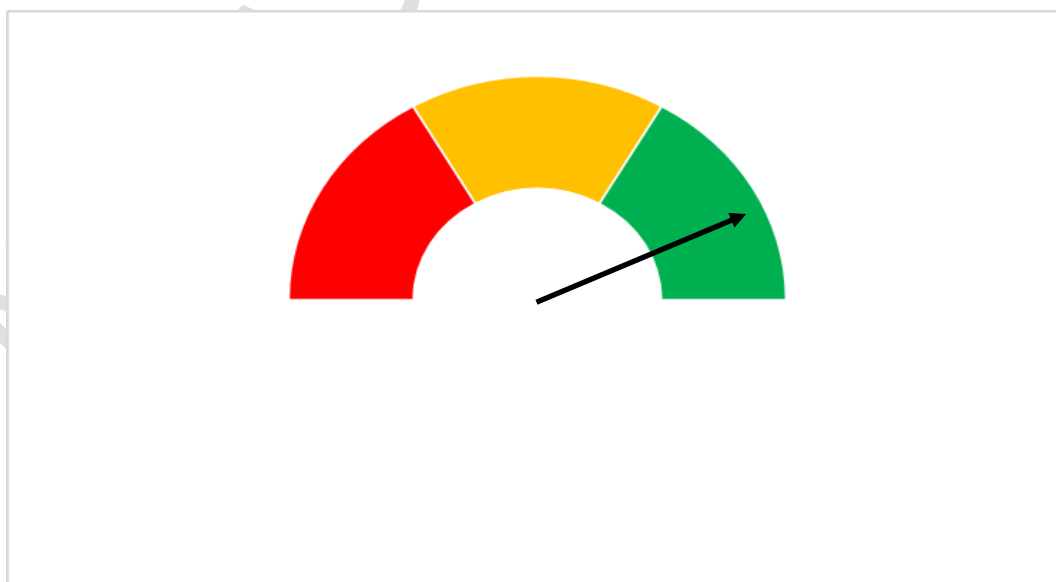


#### Commentaires :

- SSIAP1 : 23 candidats présentés → 20 reçus = 88,5 %
- SSIAP2 : 5 candidats présentés → 4 reçus = 80 %
- TFP APS : 66 candidats présentés → 60 reçus = 91 %

#### Suivi du Taux de retour à l'emploi :

Sur 49 demandeurs d'emploi certifiés en 2024, **84%** des apprenants ont un emploi en CDD ou en CDI 6 mois après leur examen



## Suivi des abandons sur les formations certifiantes :

En 2024, 11 Abandons (Soit 11 % 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
- Absences le 1<sup>er</sup> jour => **2** personnes
- Retour à l'emploi durant la formation => **1** personne
- Découragement => **3** personnes
- Sans réponse => **2** personnes

