

# RAPPORT ANNUEL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE (2000-2026)

## 1. OBJET DU RAPPORT

Conformément à notre démarche qualité et aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi), ce rapport présente les principaux indicateurs de performance de notre organisme de formation.

Il permet :

- de mesurer l'efficacité de nos actions de formation ;
- d'analyser les résultats obtenus ;
- d'identifier les axes d'amélioration ;
- d'alimenter la revue de direction ;
- de démontrer notre engagement dans une démarche d'amélioration continue.

Les données présentées concernent les formations réalisées entre 2020 et 2026.

## 2. PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ

### Domaines de formation

Notre organisme intervient principalement dans les domaines suivants :

- Langues étrangères
- Management
- Vente et relation commerciale
- Gestion commerciale
- Gestion financière
- Création d'entreprise
- Développement personnel
- Accompagnement à la certification Qualiopi

### Publics accompagnés

Nos actions de formation s'adressent à :

- salariés d'entreprise ;
- demandeurs d'emploi ;
- alternants ;
- dirigeants ;
- indépendants ;
- collectivités ;
- établissements de santé ;
- particuliers
- CFA

Les formations sont dispensées :

- en présentiel ;
- en distanciel ;
- en format hybride ;
- en individuel ou en collectif.

# RAPPORT ANNUEL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE (2000-2026)

## 3. CHIFFRES CLÉS

INDICATEUR	RÉSULTAT
Nombre total de stagiaires formés	≈ 2 000
Taux moyen d'assiduité	95 %
Taux moyen de satisfaction	98 %
Taux moyen de réussite	96 %
Nombre d'abandons	4
Attestations délivrées ( hors CFA)	70

### Répartition des formations

Domaine	Volume d'activité
Management	84 %
Langues	4 %
Vente	3 %
Gestion	6 %
Qualiopi	2 %
Création d'entreprise	1 %

## 4. ANALYSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

### Satisfaction des stagiaires

Les questionnaires d'évaluation recueillis à l'issue des formations font apparaître un taux de satisfaction global de **98 %**.

Les principaux points positifs relevés sont :

- qualité pédagogique des interventions ;
- disponibilité des formateurs ;
- adaptation aux besoins ;
- supports pédagogiques ;
- accompagnement individualisé ;
- rythme de formation adapté.

Ces résultats démontrent une forte adéquation entre les attentes des bénéficiaires et les prestations proposées.

# RAPPORT ANNUEL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE (2000-2026)

## Assiduité

Le taux moyen d'assiduité atteint **95 %**.

Ce résultat traduit :

- une bonne adéquation des contenus ;
- une planification adaptée ;
- une motivation importante des stagiaires ;
- un suivi pédagogique régulier.

Les absences constatées sont principalement liées à des contraintes personnelles ou professionnelles.

## Réussite pédagogique

Le taux moyen de réussite aux examens, certifications et évaluations finales atteint **96 %**.

Les meilleurs résultats sont observés sur :

- BTS GPME
- Bachelor
- BTS SIO
- Formations linguistiques

Ces résultats confirment l'efficacité des méthodes pédagogiques mises en œuvre.

DIPLÔMES PRÉPARÉS	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
BTS GPME	84	93	90	95	92	86	98	95
BACHELOR RCPTHR	75	100	95	100	100	80	96	100
BTS SIO	/	80	85	90	85	85	90	85
FORMATIONS LINGUISTIQUES	/	100	100	100	100	100	100	100
FORMATIONS NON CERTIFIANTES	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>MOYENNE</b>	<b>86,33 %</b>	<b>94,60 %</b>	<b>94,00 %</b>	<b>97,00 %</b>	<b>95,40 %</b>	<b>90,20 %</b>	<b>96,80 %</b>	<b>96,00 %</b>

## Taux d'abandon

Sur près de **2 000 stagiaires**, seuls **4 abandons** ont été recensés.

Ils sont exclusivement liés :

- \* à des raisons médicales ;
- \* à des contraintes personnelles ;
- \* à des changements de situation professionnelle.

Aucun abandon n'est imputable à la qualité de la formation.

Ce résultat confirme la pertinence du positionnement réalisé avant l'entrée en formation.

# RAPPORT ANNUEL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE (2000-2026)

## 5. ANALYSE QUALITATIVE

### Forces de l'organisme

Les principaux points forts identifiés sont :

- excellente satisfaction des bénéficiaires ;
- très faible taux d'abandon ;
- forte réussite pédagogique ;
- adaptation des parcours de formation ;
- accompagnement individualisé ;
- réactivité administrative ;
- veille réglementaire permanente ;
- amélioration continue des procédures Qualiopi.

### Points de vigilance

Les axes de vigilance concernent principalement :

- le développement des évaluations à froid ;
- le renforcement du suivi post-formation ;
- la consolidation des indicateurs statistiques ;
- l'automatisation des tableaux de bord ;
- le développement des formations à distance.

## 6. ACCESSIBILITÉ ET ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme poursuit une politique active d'inclusion.

Chaque bénéficiaire peut signaler une situation de handicap lors de son inscription ou à tout moment de son parcours.

Lorsque cela est nécessaire, des adaptations sont proposées :

- individualisation des parcours ;
- adaptation des horaires ;
- supports pédagogiques accessibles ;
- formation en visioconférence ;
- intervention à domicile ou sur le lieu de travail lorsque la situation le nécessite ;
- mobilisation de partenaires spécialisés.

Ces mesures permettent de garantir l'égalité d'accès à la formation.

# RAPPORT ANNUEL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE (2000-2026)

## 7. DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Les résultats des indicateurs sont analysés lors de la revue de direction. Ils donnent lieu à un plan d'actions annuel.

### Actions engagées

AXE	ACTION
Qualité pédagogique	Mise à jour régulière des supports
Satisfaction	Renforcement des questionnaires à froid
Digitalisation	Développement des outils numériques
Qualiopi	Actualisation des procédures documentaires
Handicap	Renforcement des outils d'accompagnement PSH
Veille	Formalisation des revues périodiques

## 8. OBJECTIFS 2027

Afin de poursuivre notre démarche qualité, les objectifs suivants sont retenus :

- maintenir un taux de satisfaction supérieur à **95 %** ;
- maintenir un taux de réussite supérieur à **90 %** ;
- conserver un taux d'abandon inférieur à **3 %** ;
- renforcer le suivi des compétences acquises ;
- développer les évaluations à froid ;
- poursuivre la digitalisation documentaire ;
- améliorer encore l'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- enrichir les tableaux de bord de pilotage.

## 9. CONCLUSION

L'analyse des indicateurs confirme la solidité du système qualité de Synergy Prem1um Business SAS.

Les résultats obtenus mettent en évidence :

- une excellente satisfaction des bénéficiaires ;
- un très bon niveau de réussite pédagogique ;
- un faible taux d'abandon ;
- une démarche qualité maîtrisée ;
- une volonté constante d'amélioration continue.

Les actions engagées permettront de poursuivre cette dynamique et de garantir la conformité permanente aux exigences du Référentiel National Qualité.

Date de revue de direction : 27/06/2026

Signature :

SYNERGY  
PREMIUM BUSINESS SAS  
48, LES BOULEAUX  
67530 LES HAUTS DE KLINGENTHAL  
☎ 09 87 46 97 83  
SIRET 813139243 00014  
WTVVA FR 49 813139243