



**Alter Ego PRP**

*Prévention des Risques Professionnels*

FORMATION  
EXPERTISE  
CONSEIL

# BILAN QUALITE 2016

Groupement d'organismes et de  
consultants indépendants spécialisés dans  
la prestation de conseils et de formations  
en santé et sécurité du travail



Formation continue hors alternance

## AVANT-PROPOS

En 2017, ALTER EGO SARL et PRP SARL fusionnent pour devenir ALTER EGO PRP SAS.

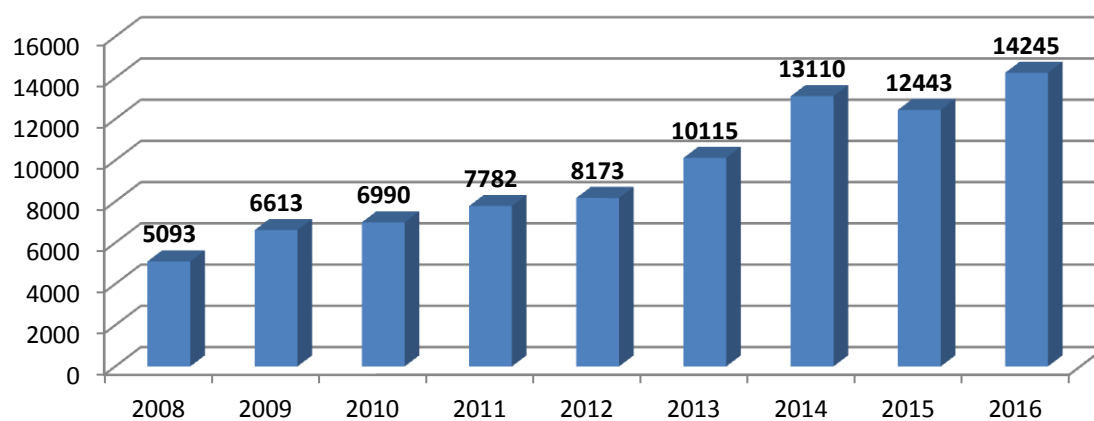
Spécialistes de la prestation pour le compte d'organismes de formation, notre culture qualité remonte à l'époque de nos débuts, en 2001. Nos premiers agréments ne nécessitaient pas une formalisation de notre politique, mais notre croissance, et l'étendue du périmètre de nos compétences, ont nécessité de s'orienter davantage 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 AFNOR (normes NF 214 / NF X50-760 / NF X50-761).

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.

## BILAN PEDAGOGIQUE (EXTRAIT)

Nombre d'organismes de formations clients de l'entreprise en 2016	<b>151</b>
Nombre de jours d'animation cette année	<b>4.060</b>
Nombre de personnes formées cette année	<b>14.245</b>



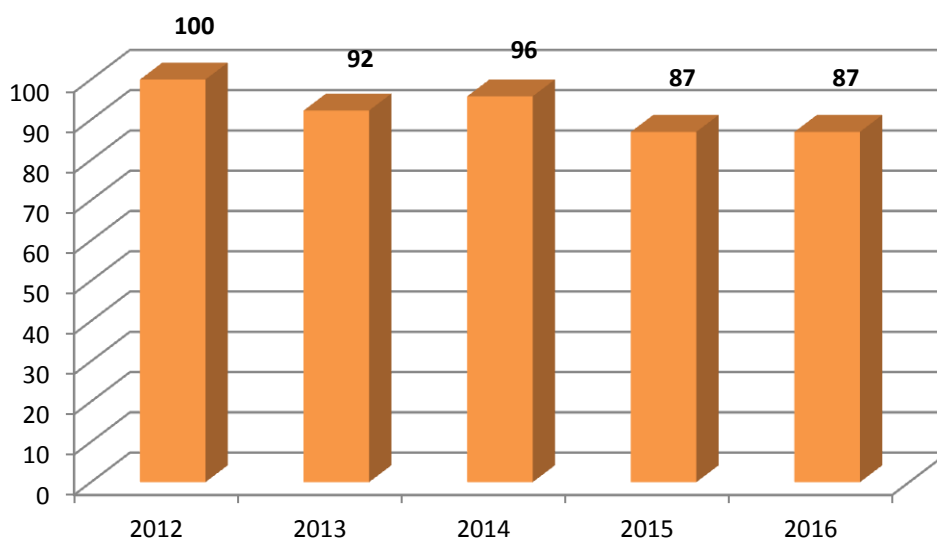
### Evolution du nombre de personnes formées

#### Commentaire :

Augmentation du nombre de personnes formées malgré une légère baisse du nombre de clients de l'entreprise. Cela reflète que les sessions sont mieux organisées en terme d'adaptation du nombre de participants.

## SATISFACTION DES ORGANISMES DE FORMATION CLIENTS

Chaque année depuis 2012, nous réalisons une enquête de satisfaction en adressant un questionnaire à nos clients, concernant notamment la relation commerciale et l'efficacité de notre organisation.



**Pourcentage de satisfaction des OF clients**

### Commentaire :

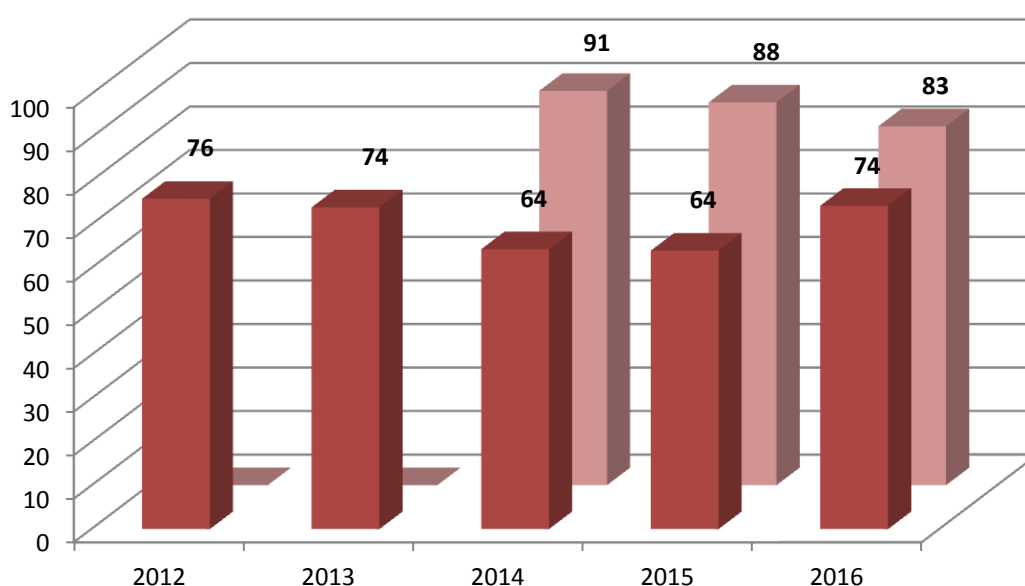
Au début de notre démarche, nous sollicitons peu et avons peu de réponses, d'où des taux obtenus peu objectifs. Aujourd'hui, nous consultons tous les clients, ce qui donne un résultat plus réaliste.

2012	2013	2014	2015	2016
1 réponse	6 réponses	18 réponses	40 réponses	35 réponses

Notre objectif exprimé l'année passée de nous maintenir entre 85% et 90% de satisfaction est pleinement atteint. Nous mettons en œuvre en 2017 une nouvelle organisation interne afin de pérenniser voire encore augmenter la satisfaction de nos clients.

## ACTIVITE SSIAP

Les formations et examens SSIAP (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes) sont soumis à agrément. Dans le cadre de notre certification qualité, nous enregistrons et analysons le taux de réussite aux examens depuis 2012, et le taux de satisfaction des stagiaires au sujet de la formation depuis 2014.



**Pourcentage de réussite aux examens**

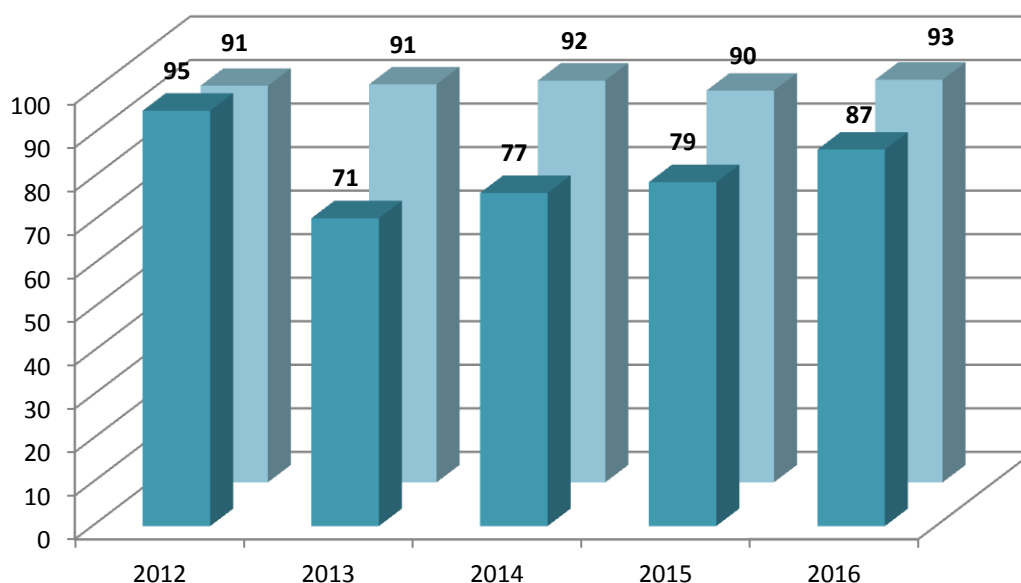
**Pourcentage de satisfaction des stagiaires**

### Commentaire :

Le taux de réussite aux examens s'améliore car nous avons accentué nos contrôles sur les prérequis que de nombreux stagiaires ne possédaient pas les années précédentes.

## ACTIVITE CQP APS

Les formations et examens CQP APS (Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sécurité) sont soumis à agrément. Dans le cadre de notre certification qualité, nous enregistrons et analysons le taux de réussite aux examens et le taux de satisfaction des stagiaires au sujet de la formation depuis 2012.



**Pourcentage de réussite aux examens**

**Pourcentage de satisfaction des stagiaires**

### Commentaire :

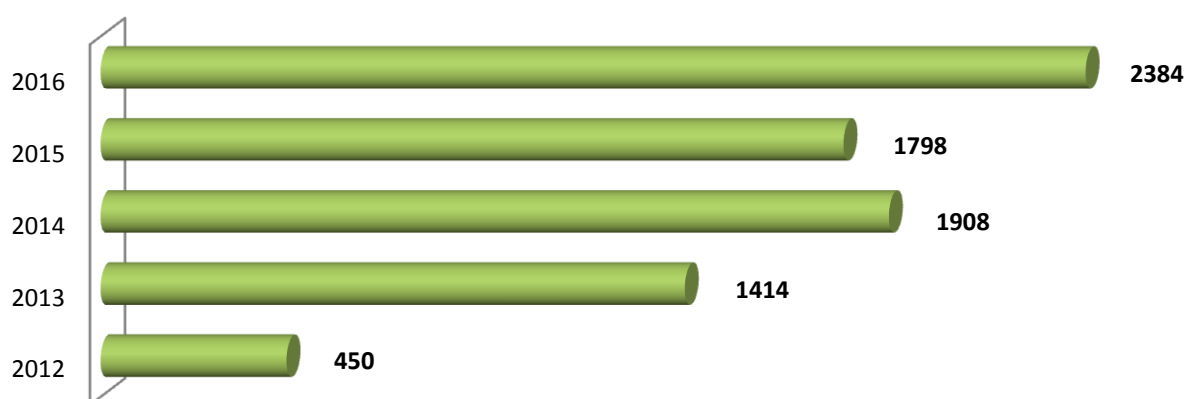
Changement des critères d'attribution du diplôme entre 2012 et 2013 expliquant la baisse importante du taux de réussite.

Comme les années précédentes, la principale cause d'échec des candidats aux examens est essentiellement leur difficulté de maîtrise de la langue française.

## ACTIVITE CACES®



Le CACES® (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité) nécessite la détention d'une certification d'Organisme Testeur attribuée selon un référentiel de l'Assurance Maladie. Nous sommes certifiés depuis 2012 par SGS ICS pour les Recommandations R372m (Engins de chantier), R386 (Plateformes élévatrices mobiles de personnes), R389 (Chariots automoteurs de manutention à conducteur porté) et R390 (Grues auxiliaires de chargement de véhicule) depuis 2015.



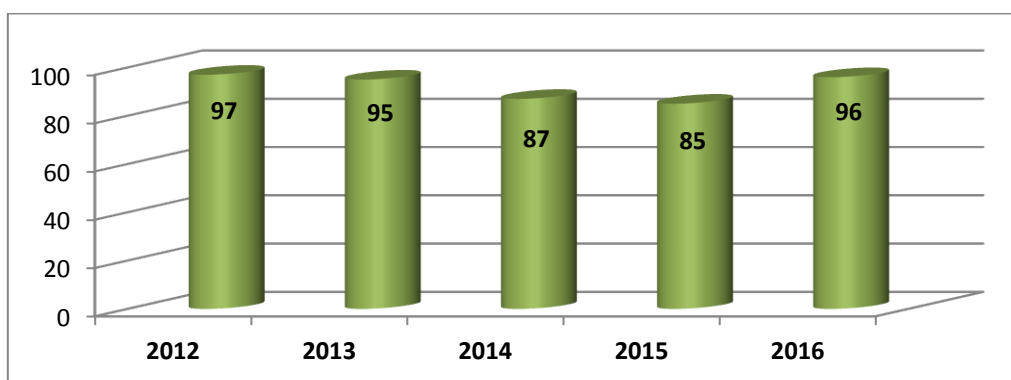
### Nombre de tests CACES® réalisés, par année

#### Commentaire :

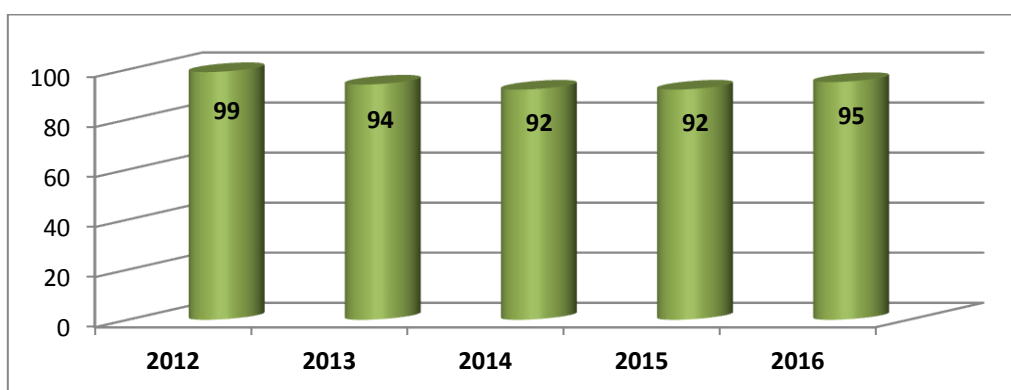
Augmentation significative du nombre de tests en 2016. Diminution du taux de réussite en R390 (grue auxiliaire) car beaucoup de candidats ne bénéficient ni des capacités requises, ni d'une formation suffisamment longue. Augmentation générale du taux de réussite due à la modification de nos questionnaires de test afin de les rendre plus accessibles aux personnes ayant des difficultés avec la langue française.

Cumul des tests CACES® réalisés depuis la certification initiale	<b>7.954</b>
Cumul des certificats délivrés depuis la certification initiale	<b>7.194</b>
Taux de réussite moyen toutes recommandations confondues (incluant les candidats se représentant à un nouveau test, après échec au test précédent)	<b>89,58 %</b>

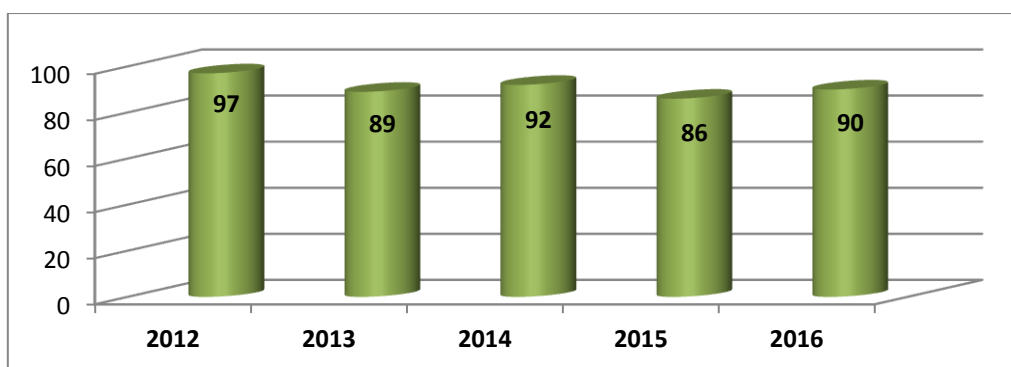
## ACTIVITE CACES® (suite)



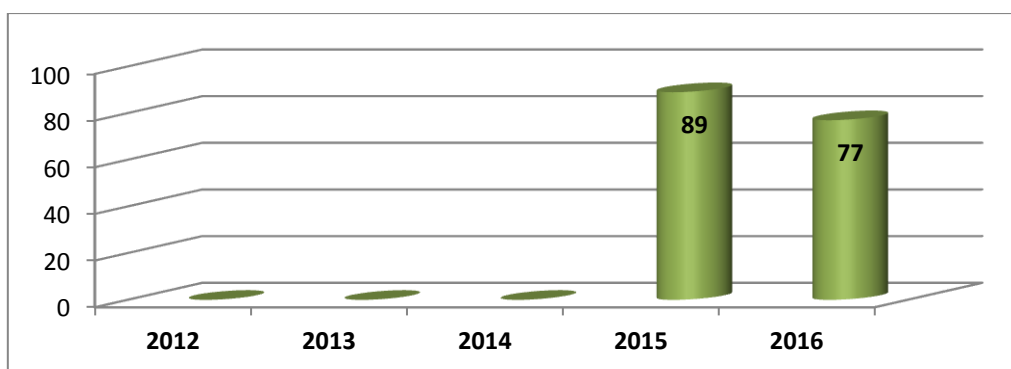
R372m



R386



R389



R390

Pourcentages d'obtention du certificat par recommandation et par année



## SYSTEME QUALITE

Le système qualité de l'entreprise englobe toutes les certifications et tous les agréments détenus. Il est intégré au système de management des collaborateurs.

Le système est dynamique, adapté à l'activité, et réellement mis en œuvre. Dans la suite logique de notre période « avant certification NF 214 », les choses sont faites encore aujourd'hui « pour de vrai », parce qu'elles sont nécessaires, et non parce qu'elles sont imposées par la norme pour justifier la détention du certificat...

	AVANT 2012	2012	2013	2014	2015	2016
Audits internes / an (évaluation de la performance)	0	16	31	25	16	7
Audits externes / an (certifications, agréments)	± 1	1	3	2	2	1
Revue du Comité de Direction / an	± 2	1	4	2	2	2
Actions d'améliorations planifiées en CO-DIR / an	0	17	16	18	13	12
Actions planifiées restant à réaliser / an	0	1	4	8	12	17
Formations de formateurs internes / an (développement des compétences)	± 10	11	13	9	20	83
Manuels de procédures et référentiels techniques déclinés des processus qualité créés / an	1	2	1	1	0	1

FIN DE LA SYNTHÈSE