

# BILAN QUALITE

## 2020

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

### **ALTER EGO PRP SAS**

Siège et plateforme technique Ile-de-France : 22, rue du Pré des Aulnes - 77340 PONTAULT-COMBAULT

SIRET : 520 573 908 00032 – APE : 8559A – N° de déclaration d'activité : 11 77 05315 77

Pôle Clients : 01 80 81 50 20 – Planification : [formation@aeconseil.org](mailto:formation@aeconseil.org) – [www.alteregoprpf.fr](http://www.alteregoprpf.fr)

## AVANT-PROPOS

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.

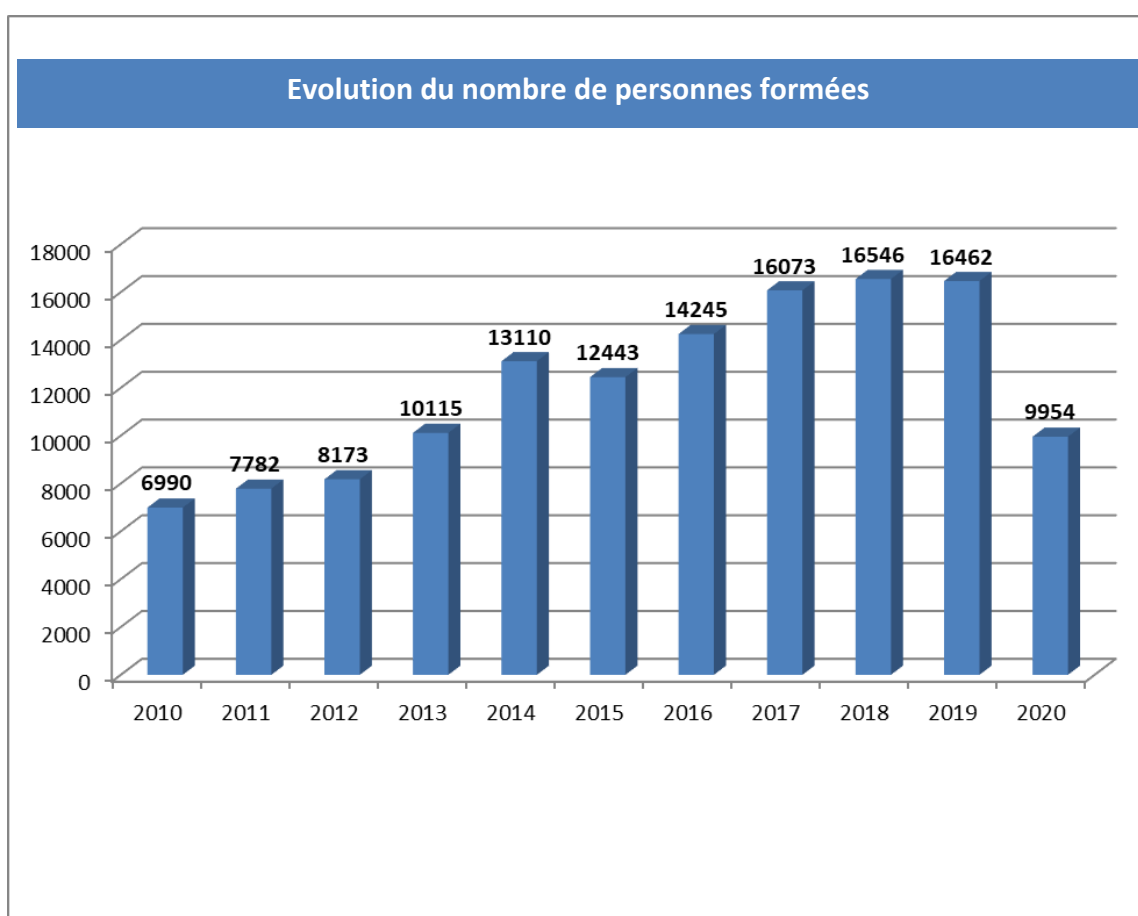
Ainsi, dans le cadre de notre volonté affichée de promouvoir notre mode de fonctionnement auprès de nos partenaires, organismes clients et intervenants, nous avons décidé de faire reconnaître notre savoir-faire par une certification qualité délivrée par AFNOR (normes NF 214 / NF X50-760 / NF EN ISO 29 993).

ALTER EGO PRP s'est fait certifié QUALIOPI en 2020.

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 2020	<b>122</b>
Nombre de jours d'animation cette année	<b>5.449</b>
Nombre de personnes formées cette année	<b>9.954</b>

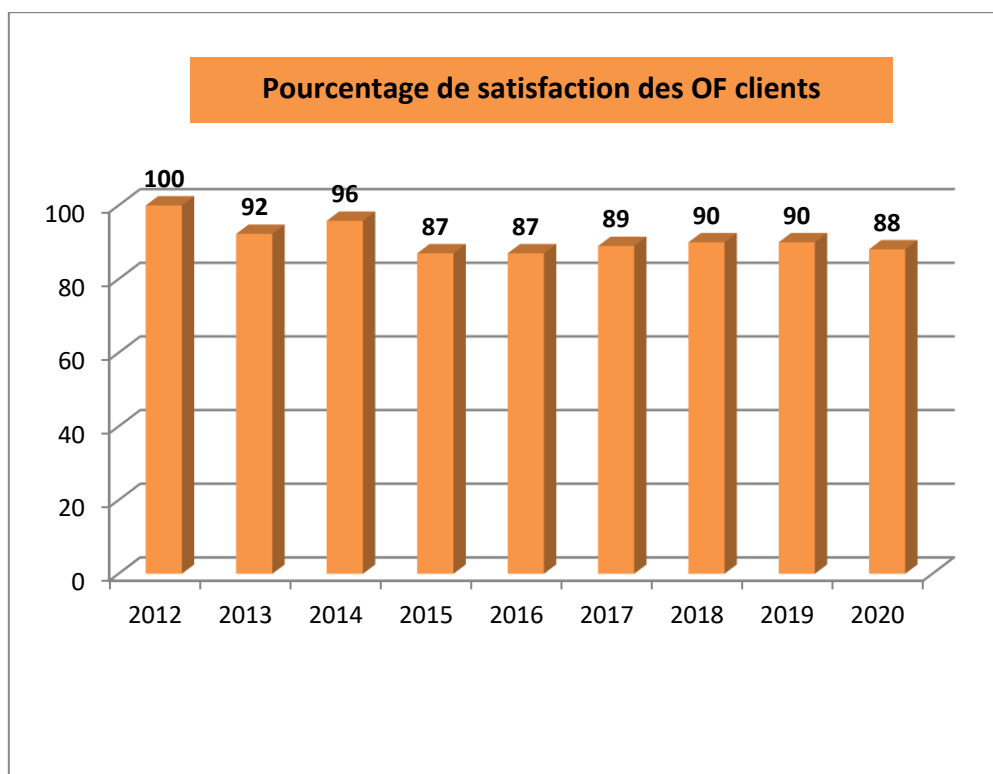


### Commentaire :

Le nombre de stagiaire formé est en forte baisse à cause de l'épidémie mondiale et, entre autre, l'arrêt de l'activité pendant plus de deux mois.

## 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.



### Commentaire :

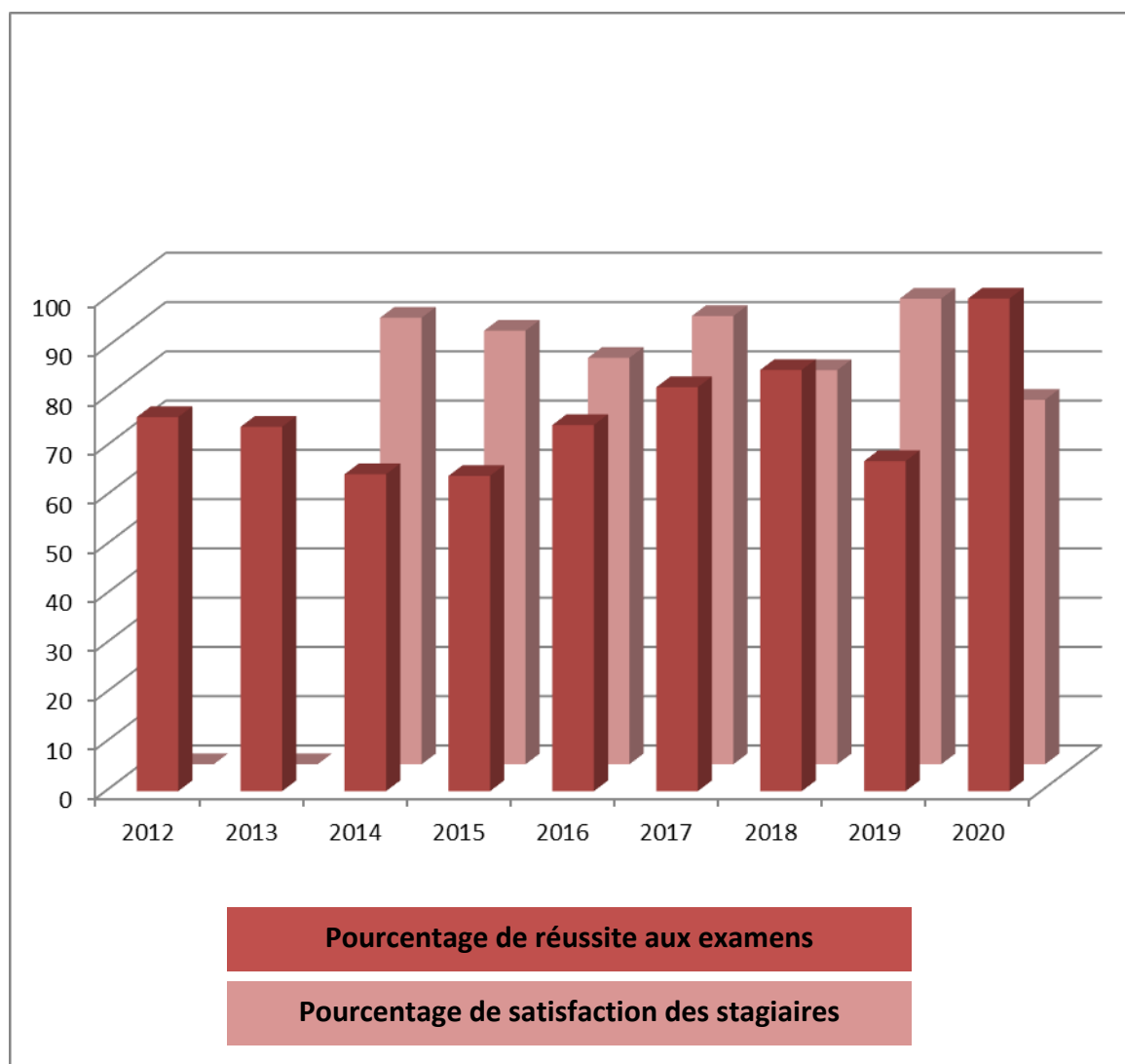
Tous les clients ont été sollicités pour répondre à notre questionnaire. Un plus grand nombre de réponse permettrait d'illustrer encore mieux la qualité de notre travail aux regards de nos clients. Cependant le taux de satisfaction de 88 % est tout à fait acceptable bien qu'il soit en légère baisse.

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de réponses	1	6	18	40	35	33	38	26	33

*Notre objectif exprimé les années passées de nous maintenir entre 85% et 90% de satisfaction est pleinement atteint. Nous pérennisons en 2020 une nouvelle organisation interne afin de répondre aux suggestions de nos clients et au référentiel national qualité (RNQ).*

## 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.



### Commentaire :

ALTER EGO PRP a réalisé un seul examen SSIAP lors de l'année 2020. Le taux de réussite est très satisfaisant, mais peu représentatif. Le taux de satisfaction, lui, a fortement diminué bien qu'au même titre que le taux d'obtention, il ne soit pas significatif. Les questionnaires de satisfaction ont été traités et le faible taux n'est pas dû à notre qualité de travail mais à l'organisation de la formation imposée.

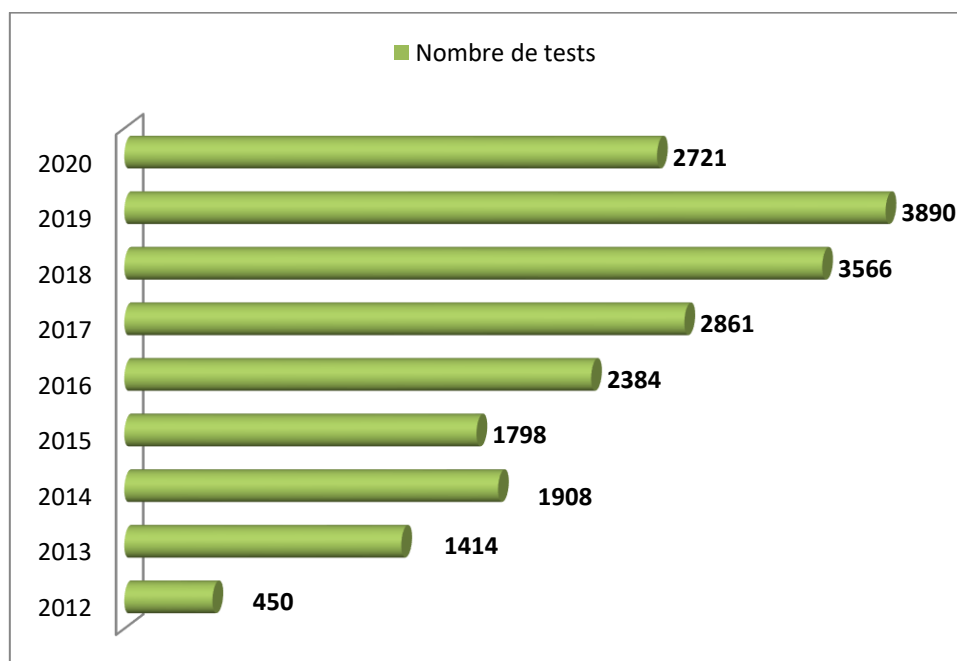
## ACTIVITE CACES®



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 pour les anciennes Recommandations R372m, R386, R389 et R390.

Nous sommes certifiés depuis 2019 sur le nouveau référentiel de l'Assurance Maladie sur les recommandations R484 (Ponts roulants), R485 (Gerbeurs), R486 (Plateformes élévatrices mobiles de personnes), R489 (Chariots automoteurs de manutention à conducteur porté) et R490 (Grues de chargement). A partir de septembre 2019, les candidats doivent passer les tests CACES® sous la nouvelle Recommandation correspondant à la famille d'engins. Néanmoins, les CACES® délivrés restent sous le format de l'ancienne Recommandation (pour la R486, R489, R490).

Nous sommes restés certifiés R372m (Engins de chantier) sous l'ancienne Recommandation jusqu'au 31 décembre 2019.



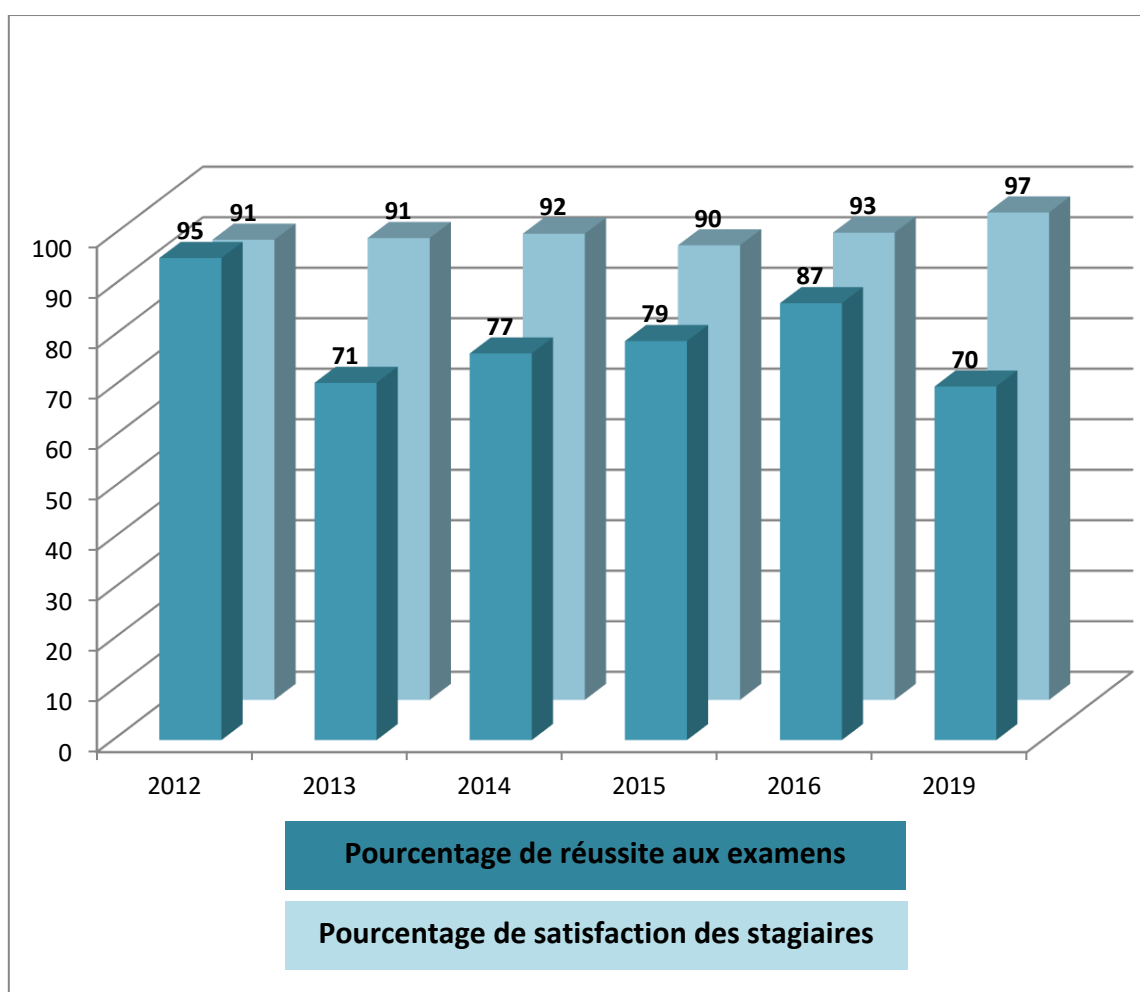
### Nombre de tests CACES® réalisés, par année

Depuis 2019 est réalisé une **Revue de direction CACES®** détaillant les statistiques qualités.

Cumul des tests CACES® réalisés depuis la certification initiale	<b>20.992</b>
Cumul des certificats délivrés depuis la certification initiale	<b>19.325</b>
Taux de réussite moyen toutes recommandations confondues (incluant les candidats se représentant à un nouveau test, après échec au test précédent)	<b>91,5 %</b>

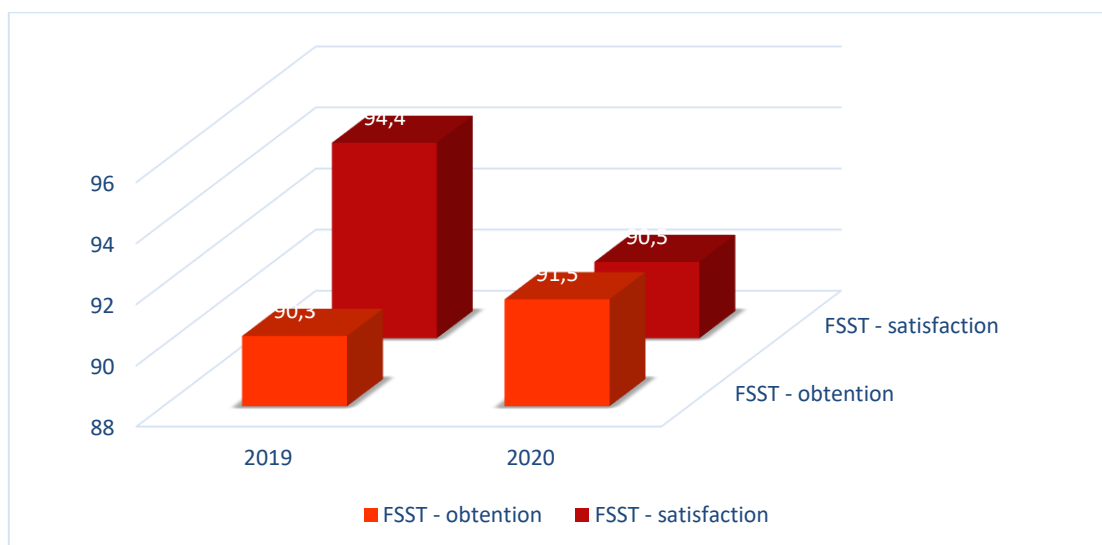
## ACTIVITE CQP APS

Les formations et examens CQP APS (Certificats de Qualification Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sûreté) 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 depuis 2012. Néanmoins nous n'avons pas dispensé de formation et examens pendant 2 ans (2017/2018) ainsi qu'en 2020, ce qui explique l'absence de résultats sur ces années.



## FORMATION FORMATEUR SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

Les formations et examens permettant de devenir formateur SST sont soumis à agrément. Depuis 2019, nous avons décidé d'analyser le taux de réussite de la formation ainsi que le taux de satisfaction.



Commentaire : Le taux de satisfaction a baissé depuis 2019 mais reste élevé avec 90.5%. Le taux d'obtention, quant à lui, a légèrement augmenté.



## 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...

Depuis 2019, notre système qualité s'adapte aux exigences du référentiel national qualité.

	AVANT 2013	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Audits internes / an (évaluation de la performance)	16	31	25	16	7	19	16	1	2
Audits externes / an (certifications, agréments)	± 2	3	2	2	1	3	3	4	4
Revue du Comité de Direction / an	± 3	4	2	2	2	2	1	1	1
Actions d'améliorations planifiées en CODIR / an	17	16	18	13	12	9	10	11	8
Actions planifiées restant à réaliser / an	1	4	8	12	17	10	7	7	4
Formations de formateurs internes / an (développement des compétences)	± 20	13	9	20	83	135	208	202	
Manuels de procédures et référentiels techniques déclinés des processus qualité créés / an	3	1	1	0	1	2	0	1	1

FIN DE LA SYNTHÈSE