

BILAN QUALITE 2021



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des
catégories d'actions suivantes :
ACTION DE FORMATION

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 – www.alteregopr.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.

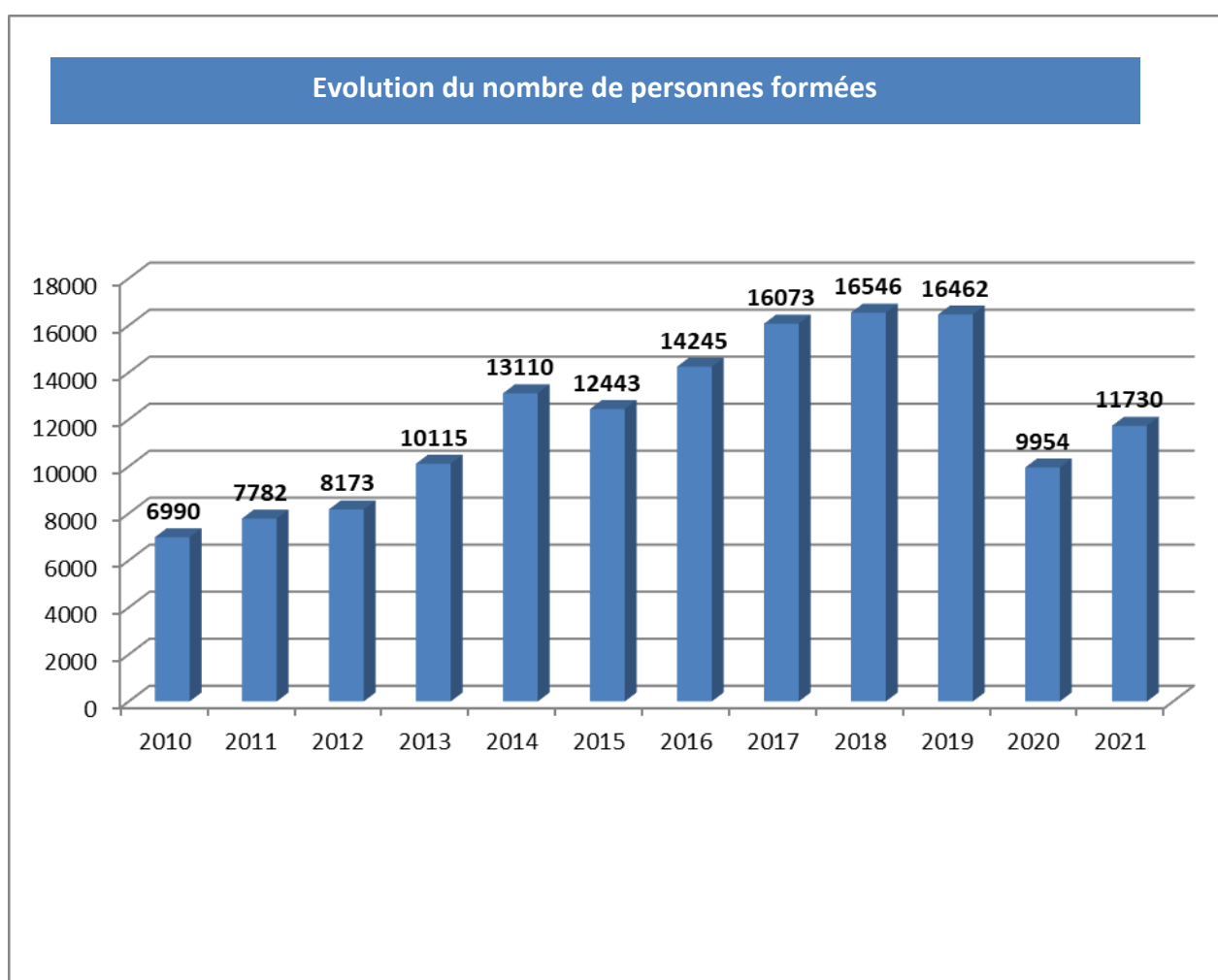
Ainsi, dans le cadre de notre volonté affichée de promouvoir notre mode de fonctionnement auprès de nos partenaires, organismes clients et intervenants, nous avons décidé de faire reconnaître notre savoir-faire par une certification qualité délivrée par AFNOR (normes NF 214 / NF X50-760 / NF EN ISO 29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

ALTER EGO PRP est certifié QUALIOPi depuis 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 2021	124
Nombre de jours d'animation cette année	6.100
Nombre de personnes formées cette année	11.730

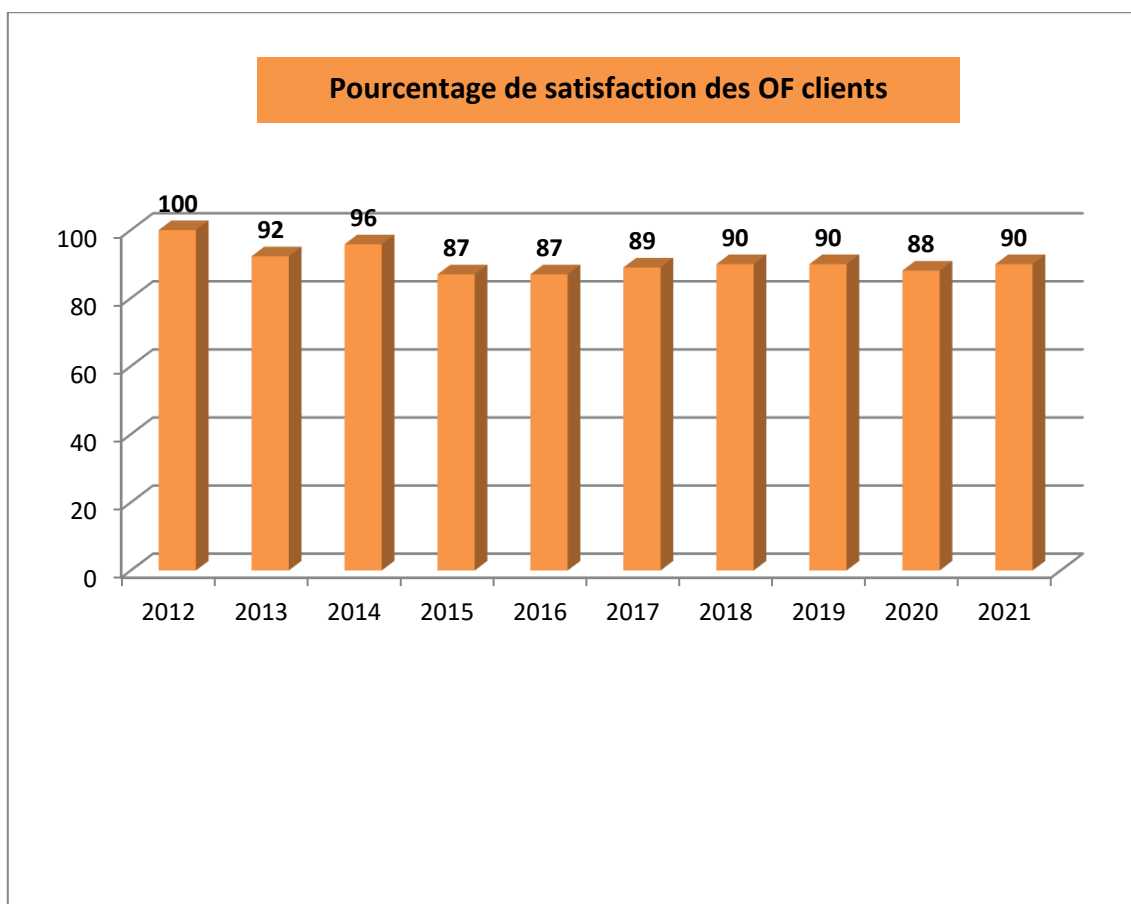


Commentaire :

Le nombre de stagiaire formé augmente après une année 2020 marquée par l'épidémie mondiale. Malgré une reprise de l'activité, le nombre de stagiaire formé reste faible en comparaison avec l'augmentation croissante des 6 dernières années (2014-2019).

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 :

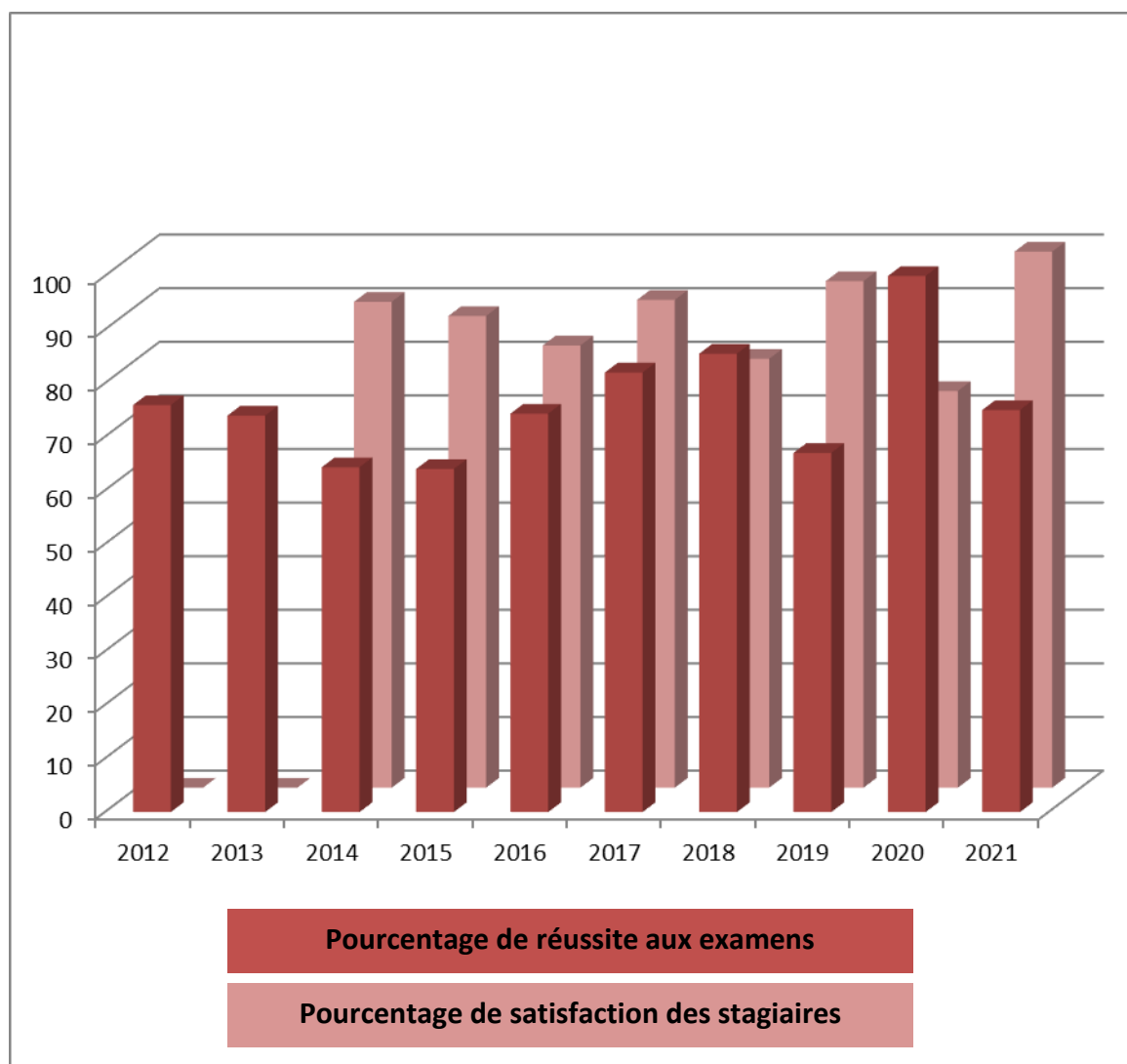
Tous les clients ont été sollicités pour répondre à notre questionnaire. Un plus grand nombre de réponse permettrait d'illustrer encore mieux la qualité de notre travail aux regards de nos clients. Cependant le taux de satisfaction de 90 % est très satisfaisant. Le taux de réponse au questionnaire, quant à lui, stagne.

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de réponses	1	6	18	40	35	33	38	26	33	34

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 :

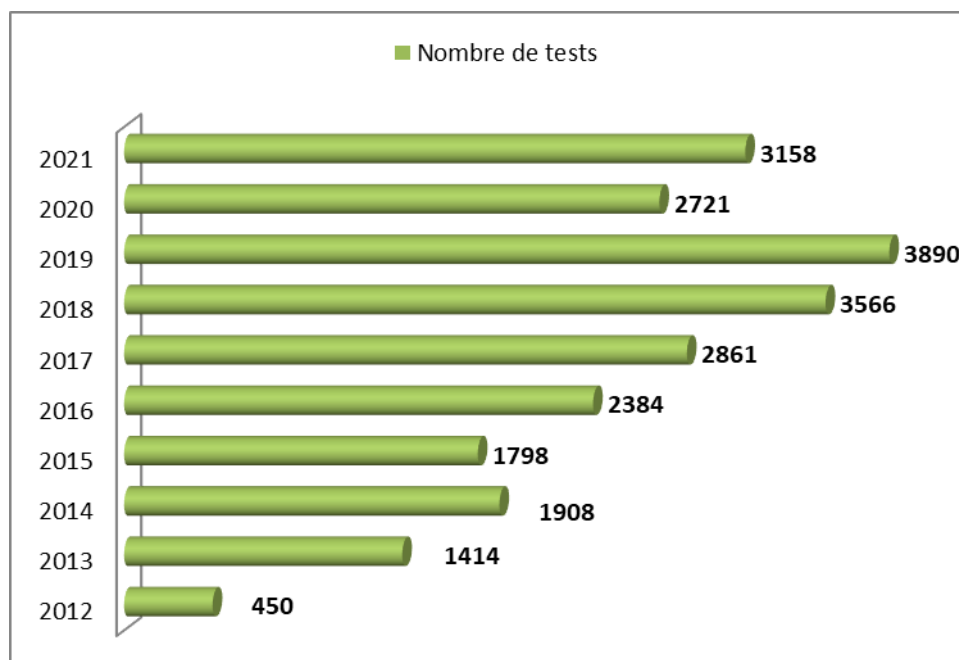
ALTER EGO PRP a réalisé deux examens SSIAP au cours de l'année 2021. Le taux de réussite a diminué, mais reste peu représentatif puisque seule deux sessions ont été réalisées avec moins de dix stagiaires par session. Le taux de satisfaction, lui, a augmenté en comparaison de l'année 2020. Au même titre que le taux d'obtention, il n'est pas très significatif.

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). Depuis 2020 nous avons étendu notre périmètre de certification en se faisant certifier en R482 (Engins de chantier).



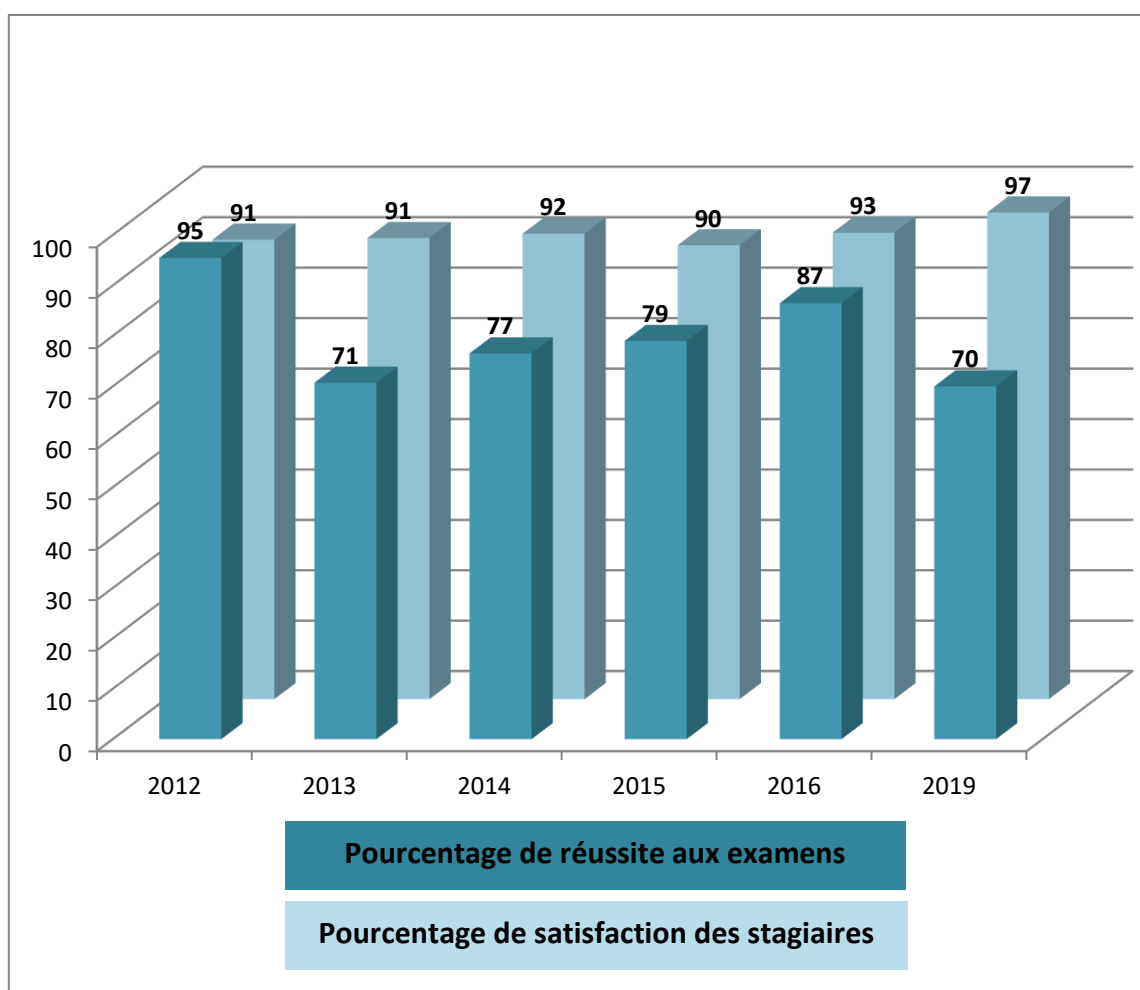
Nombre de tests CACES® réalisés, par année

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

Cumul des tests CACES® réalisés depuis la certification initiale	24.150
Cumul des tests CACES® réalisés depuis le nouveau référentiel (2020)	5.879
Cumul des certificats délivrés depuis la certification initiale	22.399
Taux de réussite moyen toutes recommandations confondues (incluant les candidats se représentant à un nouveau test, après échec au test précédent)	82,8 %

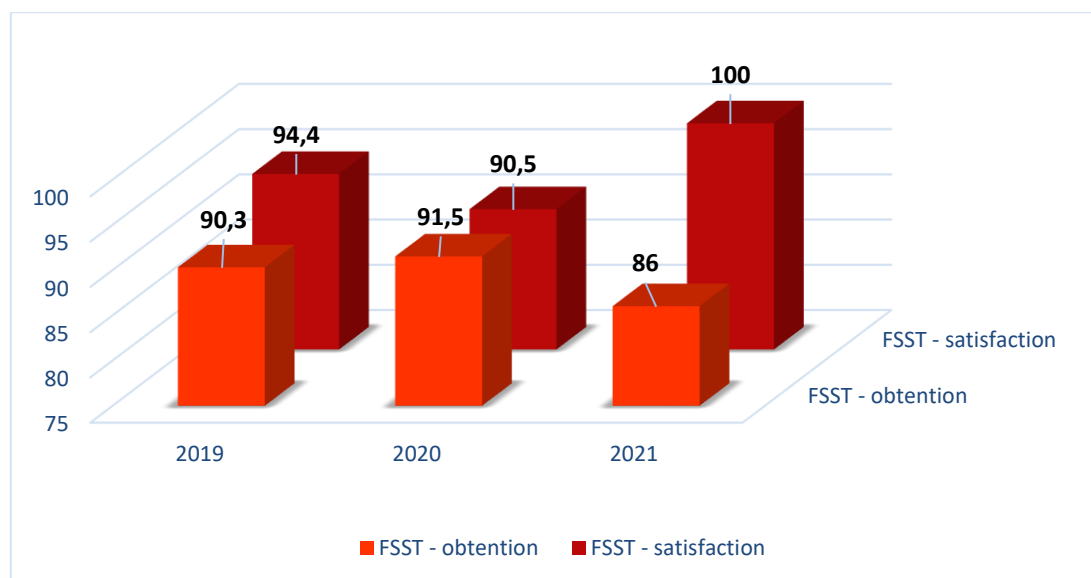
ACTIVITE CQP APS

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 et 2021, 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 : Contrairement aux années précédentes, 2021 n'a connu qu'une seule session de Formation de Formateurs SST. Les résultats présents ne peuvent pas être réellement qualifiés de représentatif.

Le taux d'obtention a légèrement diminué tandis que le taux de satisfaction atteint 100 %.

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 2020, notre système qualité s'adapte aux exigences du référentiel national qualité.

	AVANT 2014	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Audits internes / an (évaluation de la performance)	47	25	16	7	19	16	1	2	2
Audits externes / an (certifications, agréments)	± 5	2	2	1	3	3	4	4	1
Revue du Comité de Direction / an	± 7	2	2	2	2	1	1	1	1
Actions d'améliorations planifiées en CODIR / an	33	18	13	12	9	10	11	8	1
Actions planifiées restant à réaliser / an	5	8	12	17	10	7	7	4	4
Formations de formateurs internes / an (développement des compétences)	± 33	9	20	83	135	208	202	50	55
Manuels de procédures et référentiels techniques déclinés des processus qualité créés / an	4	1	0	1	2	0	1	1	0

FIN DE LA SYNTHESE