

# NOS ENGAGEMENTS

Spécialiste de la prestation d'animation pédagogique pour les organismes de formation, ALTER EGO PRP met en œuvre un processus de travail garantissant la performance de ses partenaires, et le développement des compétences professionnelles de son public, dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail.

La politique et les engagements d'ALTER EGO PRP reposent sur dix grands axes :

## 1. Analyse et conseil

ALTER EGO PRP, organisme expert en obligations et recommandations institutionnelles en santé et sécurité du travail, titulaire d'agrément pour les formations en ces domaines, étudie à la demande de chacun de ses clients l'adéquation entre les besoins du public à former, les lois et règlements, et les intérêts pour le management de l'organisation cliente finale.

ALTER EGO définit sur demande les contenus de formation, et conseille sur la pédagogie et la logistique les plus adaptées aux besoins.

## 2. Adaptabilité

ALTER EGO PRP établit sur demande des programmes sur mesure, y compris inexistant sur le marché de la formation professionnelle en santé et sécurité, dans le but de satisfaire aux obligations de résultats des employeurs.

ALTER EGO PRP délègue auprès de ses clients des intervenants dotés des compétences spécifiques aux domaines enseignés, capables de s'adapter en direct aux besoins de l'organisation dans laquelle ils interviennent. Ils sont à même d'intervenir aux heures et jours imposés par l'activité du client final, et de s'adapter aux contraintes des divers publics et milieux professionnels.

## 3. Compétence professionnelle

ALTER EGO PRP délègue, pour la formation en santé et sécurité au travail, des intervenants titulaires de qualifications reconnues.

ALTER EGO PRP, selon le niveau de compétence initiale, perfectionne les connaissances de ses intervenants en organisant des formations internes.

#### 4. Discrétion et présentation

ALTER EGO PRP exerce une activité de sous-traitance, le cas échéant en toute discrétion. Ses intervenants se présentent sous l'étiquette des organismes de formation qu'ils représentent, et s'engagent à ne pas démarcher le client final pour leur propre compte.

ALTER EGO PRP délègue des intervenants avisés de sa politique qualité. Aussi ses intervenants sont tenus à une bonne présentation physique, un comportement exemplaire, et à la ponctualité. Le plus grand soin leur est demandé dans le suivi des documents administratifs.

#### 5. Souplesse et réactivité

ALTER EGO PRP centralise la gestion des plannings afin de répondre dans les meilleurs délais, généralement dans la journée, aux sollicitations de ses clients. Le système centralisé permet des modifications de planning de dernière minute afin de donner la possibilité aux organismes de formation partenaires de proposer des dates de formation palliant l'urgence et la nécessité de leurs propres clients.

ALTER EGO PRP emploie des intervenants multi-compétents, interchangeables dans sa planification, dotés de supports pédagogiques communs, ainsi que des mêmes matériels.

#### 6. Documents et supports

ALTER EGO PRP centralise les supports de formation à utiliser par l'ensemble de ses formateurs, dans le but que le discours soit délivré de manière identique pour tous les apprenants d'une même organisation. Chaque support utilisé fait l'objet d'une validation préalable, et se veut explicite et ergonomique.

ALTER EGO PRP remet à chaque apprenant une documentation conforme à la réglementation, au format papier ou informatique, selon la nature de la formation et les souhaits de ses clients.

ALTER EGO PRP utilise les documents administratifs de ses clients, ou si ceux-ci le souhaitent, des documents standards, que chaque intervenant possède.

## 7. Accueil en centre de formation

ALTER EGO PRP met à la disposition de son public un centre de formation équipé de salles confortables, du matériel pédagogique adapté, et d'une plateforme technique permettant des mises en situation des plus réalistes. Les installations, ouvertes avant l'heure de convocation, sont conçues pour permettre la vie collective dans un cadre agréable.

ALTER EGO PRP adresse les convocations aux apprenants participant à un stage dans ses locaux, ou veille à ce que le client adresse les convocations, ainsi qu'un plan d'accès. Le centre de formation est doté d'un règlement intérieur exposé aux participants au début de la formation.

## 8. Contrats formateurs et clients

ALTER EGO PRP emploie des formateurs indépendants ou des formateurs vacataires sous contrat, en respectant la réglementation et en contrôlant le respect de la réglementation par ses intervenants, tenus de justifier de leur statut régulier vis-à-vis des administrations. Chaque intervenant indépendant dispose d'un contrat cadre, et chaque intervenant salarié dispose d'une déclaration et d'une fiche de paie en bonne et due forme.

ALTER EGO PRP engage une action de formation commandée par son client après établissement d'un contrat cadre définissant le tarif et les conditions, ou d'un devis ponctuel suivi d'un contrat de prestation.

ALTER EGO PRP mandate un cabinet d'experts comptables et de commissaires aux comptes afin d'effectuer le suivi de la rémunération de ses intervenants, et de la facturation de ses clients.

ALTER EGO PRP est assuré en responsabilité civile pour ses activités intra-entreprises.

## 9. Suivi administratif et qualité

ALTER EGO PRP réalise systématiquement une enquête de satisfaction après chaque action de formation. Une copie des questionnaires d'évaluation, ainsi que de tout autre document ayant trait à l'action (fiche d'émargement, procès verbal...) est conservée, l'original étant renvoyé au client.

ALTER EGO PRP demande à ses intervenants d'effectuer un compte-rendu quotidien de leur animation, et d'expédier les documents de la formation sous 48 heures.

ALTER EGO PRP avise le jour même son client de toute anomalie constatée durant la formation. Selon l'importance, l'anomalie fait l'objet d'une communication téléphonique ou d'un compte-rendu écrit par email.

ALTER EGO PRP s'engage à ne pas facturer les éventuelles formations qui ne correspondraient pas aux standards de qualités que l'entreprise s'impose, ou à les compenser par tout moyen satisfaisant les différentes parties.

## 10. Ecoute

ALTER EGO PRP répond à toutes les sollicitations et les suggestions de ses clients afin d'améliorer la qualité de ses prestations. Un suivi d'objectifs mesurables fait l'objet d'une étude continue et d'une synthèse annuelle.

ALTER EGO PRP communique ouvertement sur la réalisation de ses objectifs qualité.

Fait le 14 novembre 2011, mis à jour le 5 mai 2018

Le Président