



Groupe
AE Conseil

BILAN QUALITE 2015



FORMATION CONTINUE
HORS ALTERNANCE

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



AVANT-PROPOS

Notre structure est issue du rapprochement de plusieurs organismes de conseil et de formation en prévention et sécurité, notamment AE CONSEIL SAS, ALTER EGO SARL et PRP SARL, ainsi que de la collaboration régulière de consultants indépendants.

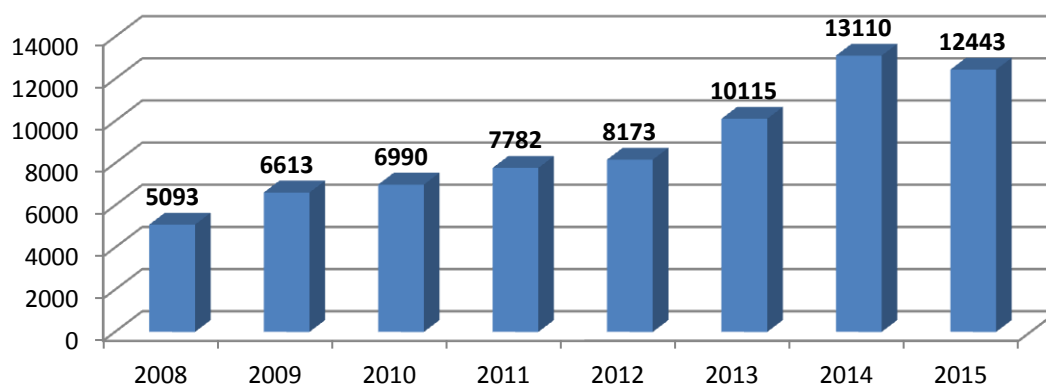
Spécialistes de la prestation pour le compte d'organismes de formation, notre culture qualité remonte à l'époque de nos débuts, en 2001. Nos premiers agréments ne nécessitaient pas une formalisation de notre politique, mais notre croissance, et l'étendue du périmètre de nos compétences, ont nécessité 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 du Groupe cette année	157
Nombre de jours d'animation cette année	4.089
Nombre de personnes formées cette année	12.443



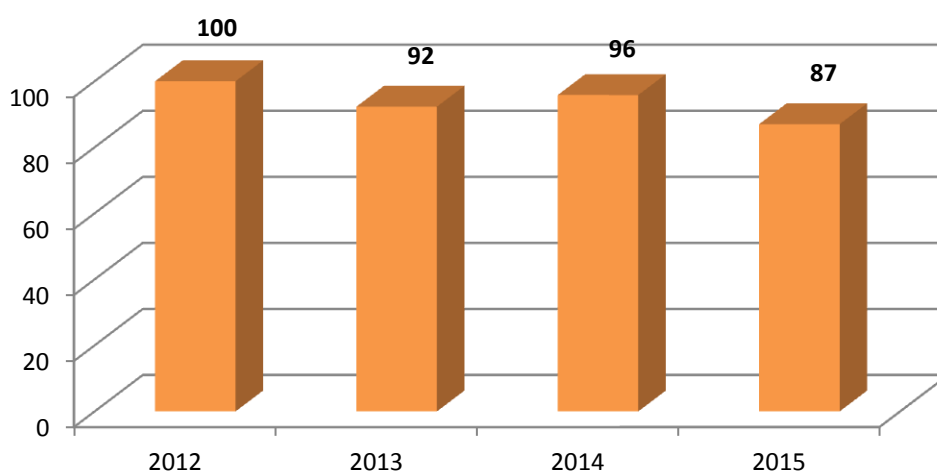
Evolution du nombre de personnes formées

Commentaire :

Diminution de 5 % du nombre de personnes formées. Notre objectif est de nous maintenir aux alentours de 13.000 personnes par an.

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 :

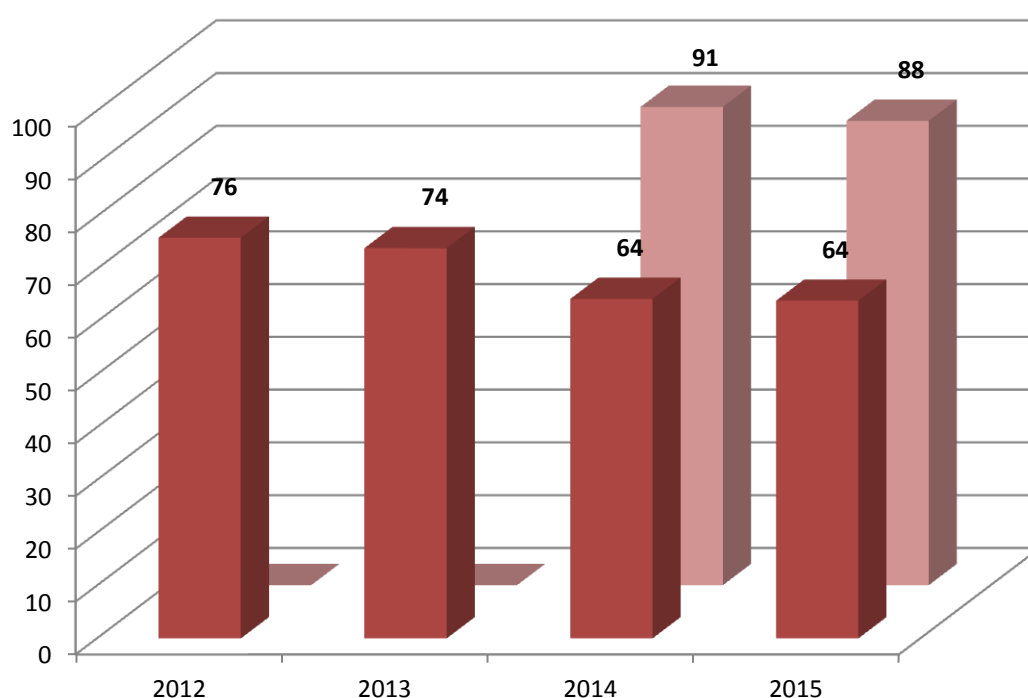
Au début de notre démarche, nous sollicitons peu et avons peu de réponses, d'où des taux obtenus peu objectifs. Aujourd'hui, nous consultons tous les clients, ce qui donne un résultat plus réaliste.

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

Notre objectif est de nous situer entre 85 et 90 % de satisfaction dans les années à venir.

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

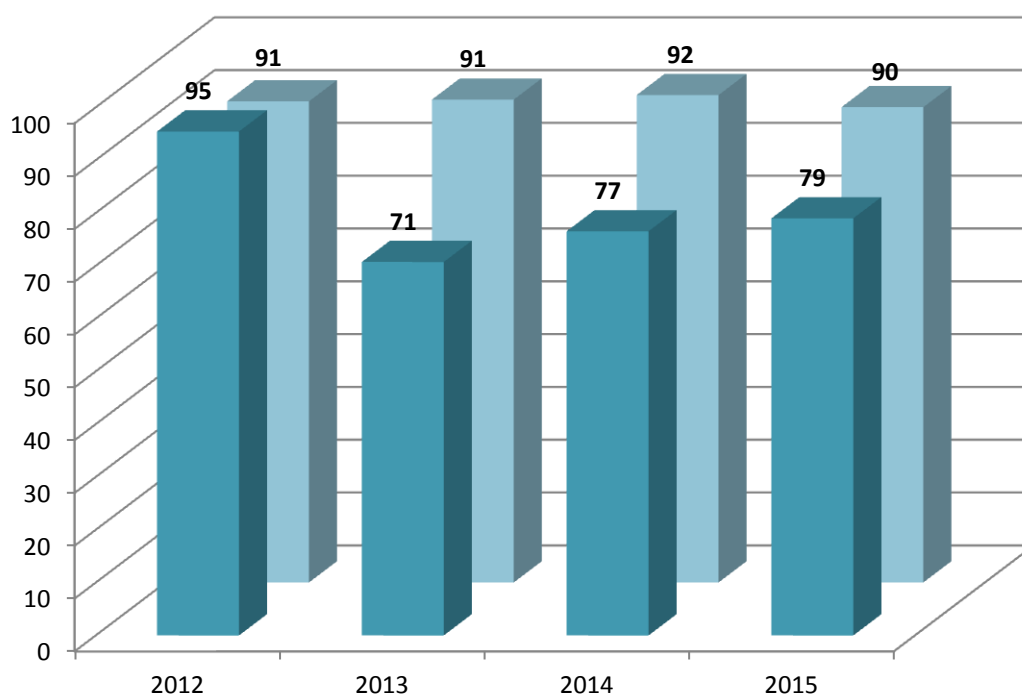
Pourcentage de satisfaction des stagiaires

Commentaire :

Taux d'échecs aux examens au-delà de nos seuils d'alerte, dû au nombre important de candidats n'ayant pas les pré-requis pour le diplôme), mais néanmoins inscrits en formation par leur employeur (notamment : maîtrise suffisante de la langue française en SSIAP1 et/ou expérience professionnelle requise en SSIAP2, et connaissances de base en SSIAP3).

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 :

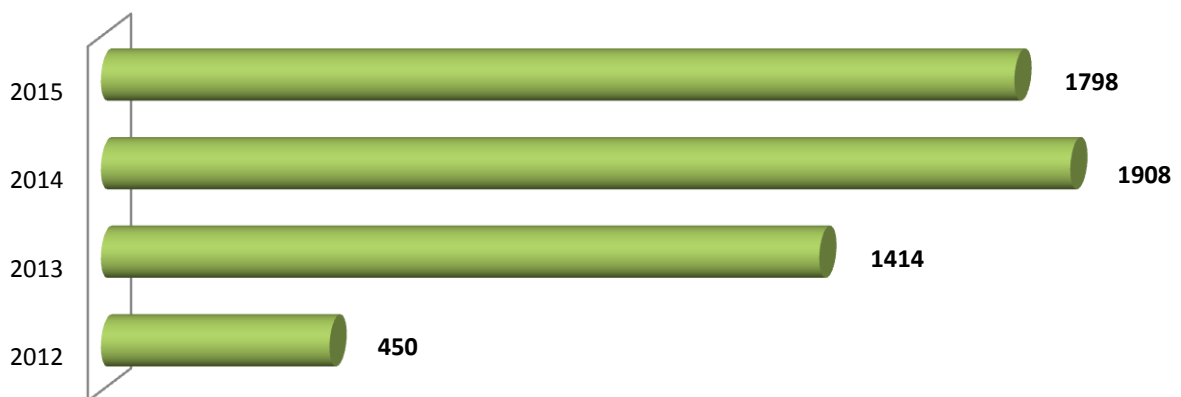
Changement des critères d'attribution du diplôme entre 2012 et 2013.

Nous jugeons le niveau de réussite aux examens plutôt moyen, dû essentiellement aux difficultés de maîtrise de la langue française, par les candidats.

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. PRP SARL est certifiée 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.



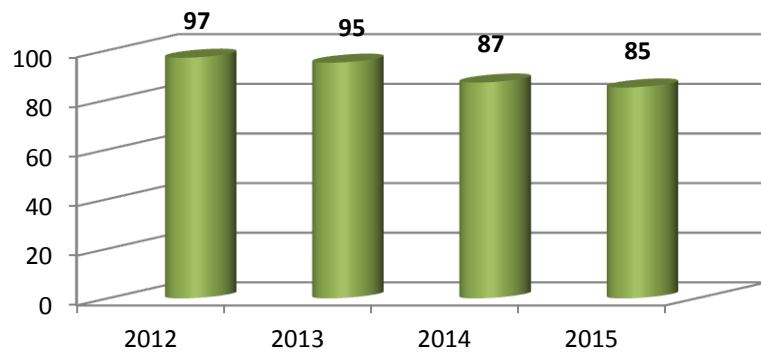
Nombre de tests CACES® réalisés, par année

Commentaire :

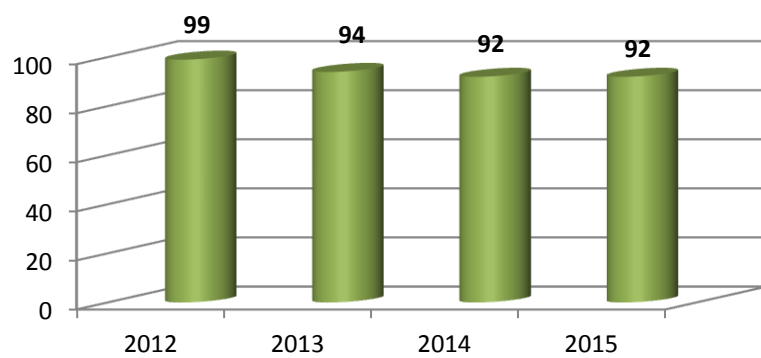
Baisse de 6 % du nombre de tests et baisse de 1 % du taux moyen d'obtention du certificat en 2015. Notre objectif est de tendre vers 90 % de réussite initiale et 95 % après repassage. Nous avons fait valider une modification de nos questionnaires de test afin de les rendre plus accessibles aux personnes ayant des difficultés avec la langue française.

Cumul des tests CACES® réalisés depuis la certification initiale	5.570
Cumul des certificats délivrés depuis la certification initiale	5.026
Taux de réussite moyen toutes recommandations confondues (incluant les candidats se représentant à un nouveau test, après échec au test précédent)	90,23 %

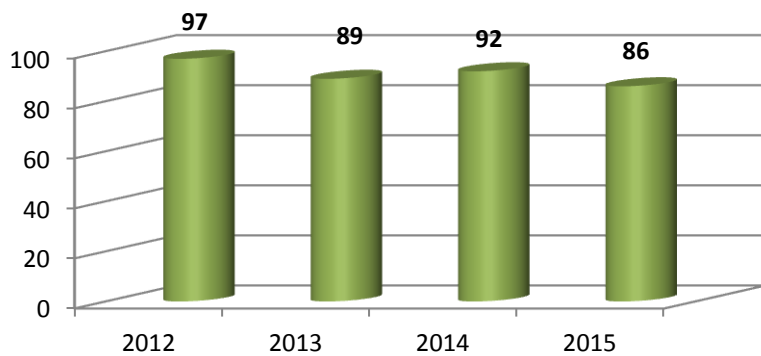
ACTIVITE CACES® (suite)



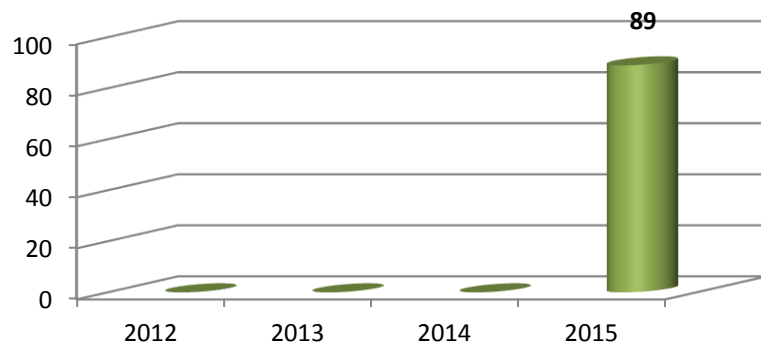
R372m



R386



R389



R390

Pourcentages d'obtention du certificat par recommandation et par année

SYSTEME QUALITE

Le système qualité du Groupe 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
Audits internes / an (évaluation de la performance)	0	16	31	25	16
Audits externes / an (certifications, agréments)	± 1	1	3	2	2
Reuves du Comité de Direction / an	± 2	1	4	2	2
Actions d'améliorations planifiées en CODIR / an	0	17	16	18	13
Actions planifiées restant à réaliser / an	0	1	4	8	12
Formations de formateurs internes / an (développement des compétences)	± 10	11	13	9	20
Manuels de procédures et référentiels techniques déclinés des processus qualité créés / an	1	2	1	1	0

FIN DE LA SYNTHÈSE