

BILAN QUALITE 2018

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 – www.alteregopr.fr

AVANT-PROPOS

En 2018, Alter Ego PRP a revu son organisation en interne pour améliorer ses performances et adapter sa réponse aux besoins des organismes de formation.

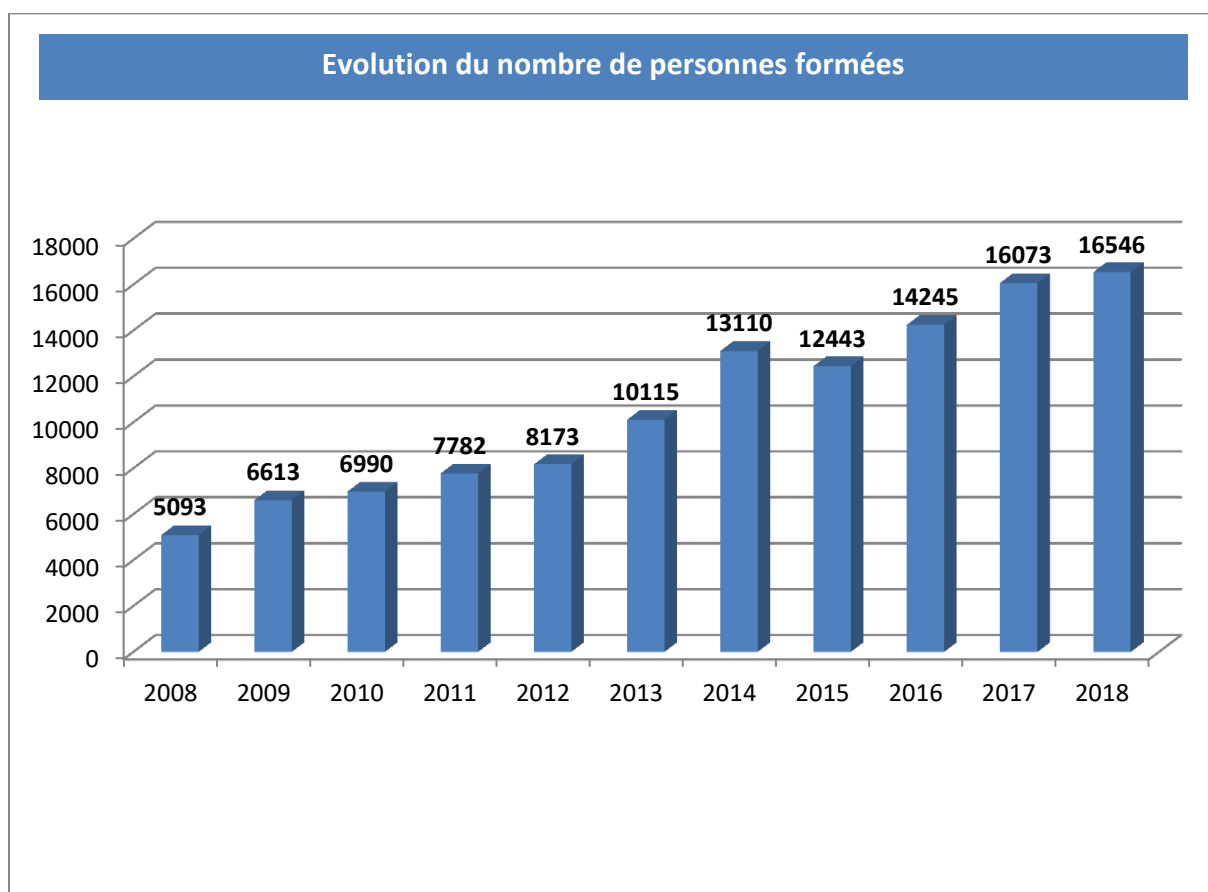
Spécialistes de la prestation pour le compte d'organismes de formation, notre culture qualité remonte à l'époque de nos débuts, en 2001. Nos premiers agréments ne nécessitaient pas une formalisation de notre politique, mais notre croissance, et l'étendue du périmètre de nos compétences, ont nécessité 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 2018	142
Nombre de jours d'animation cette année	7.028
Nombre de personnes formées cette année	16.546

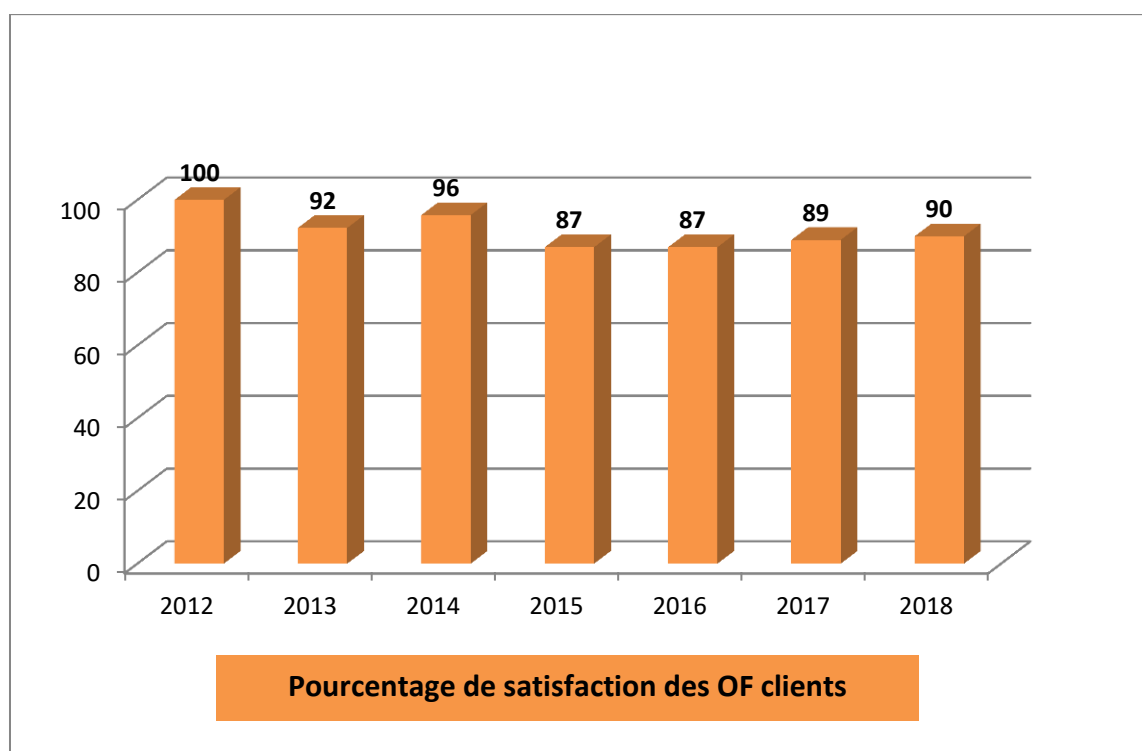


Commentaire :

Légère augmentation du nombre de personnes formées en relation avec la hausse du nombre de clients de l'entreprise. La gestion des sessions qui semblait mieux organisée l'année passée se confirme.

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 :

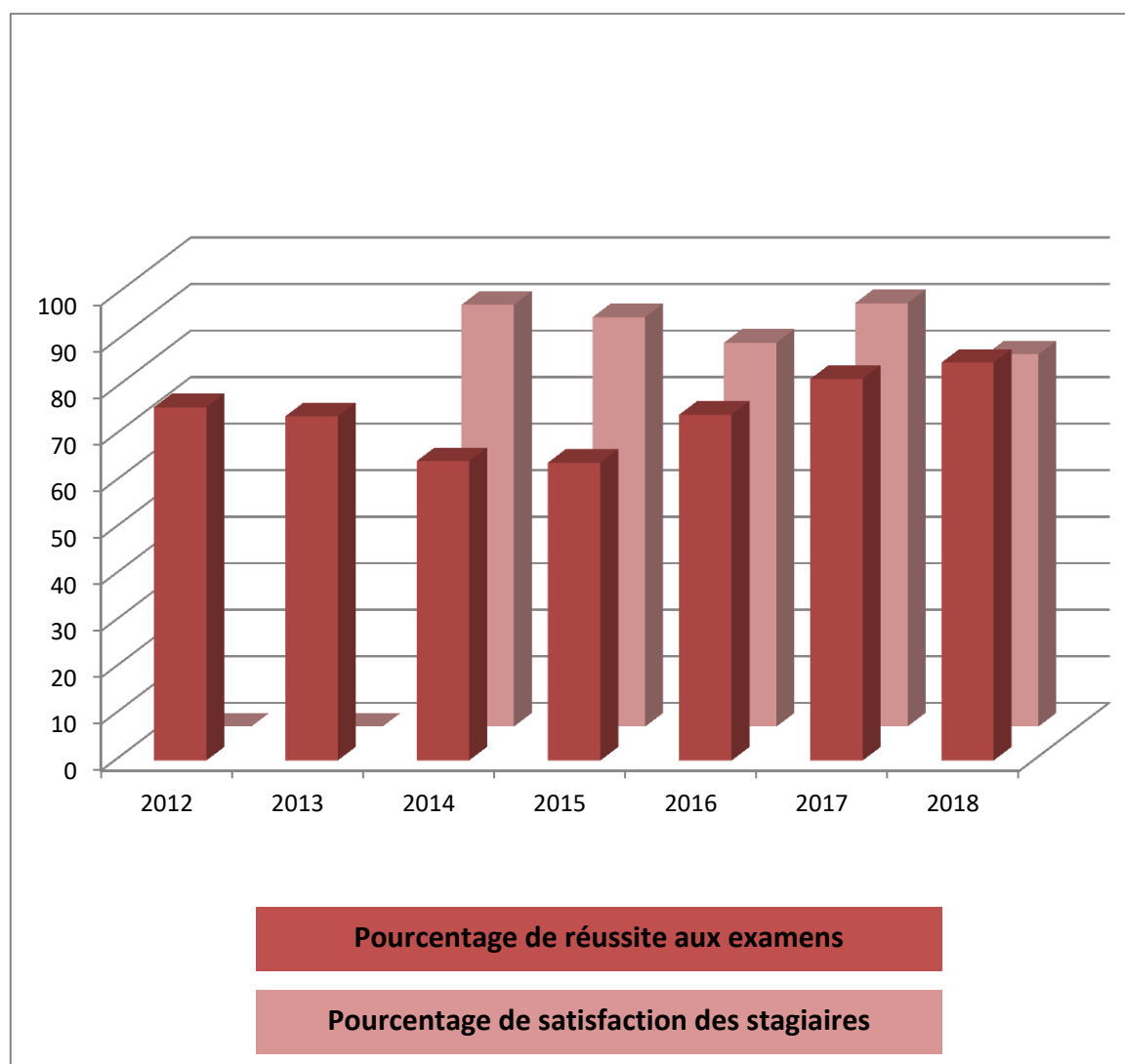
Au début de notre démarche, nous sollicitons peu et avons peu de réponses, d'où des taux obtenus peu objectifs. Aujourd'hui, nous consultons tous les clients, ce qui donne un résultat plus réaliste.

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

Notre objectif exprimé les années passées de nous maintenir entre 85% et 90% de satisfaction est pleinement atteint. Nous pérennisons en 2018 une nouvelle organisation interne afin d'assurer 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.



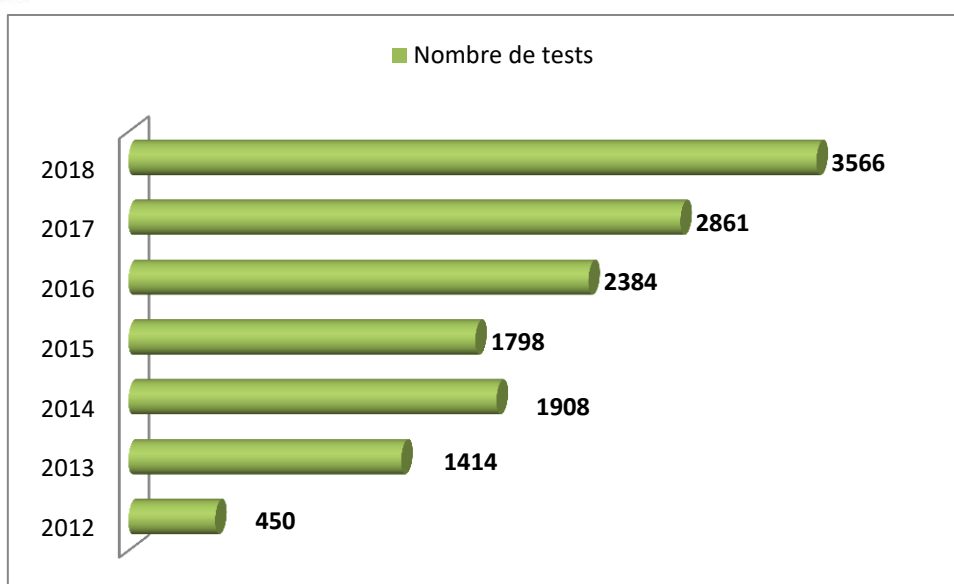
Commentaire :

Le taux de réussite aux examens reste en légère hausse, grâce aux contrôles sévères des pré-requis de la formation. Le taux de satisfaction en revanche est peu représentatif car les sessions sont peu nombreuses sur l'année et le nombre de stagiaires très aléatoire.

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 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.



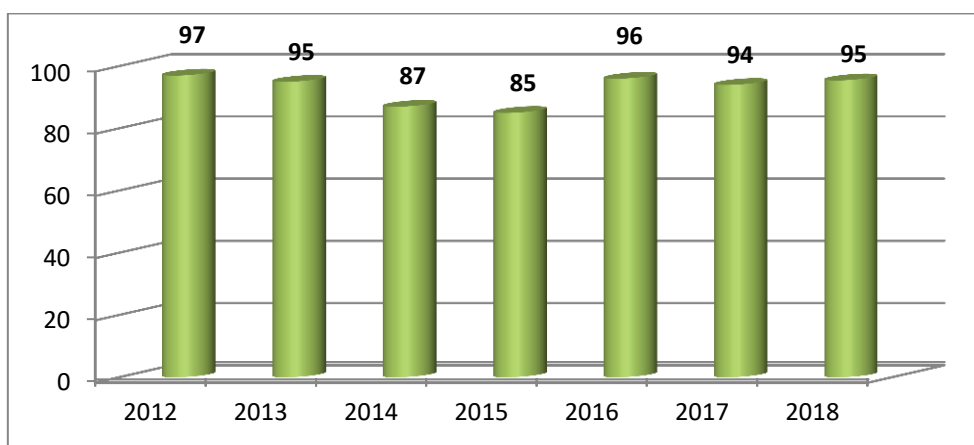
Nombre de tests CACES® réalisés, par année

Commentaire :

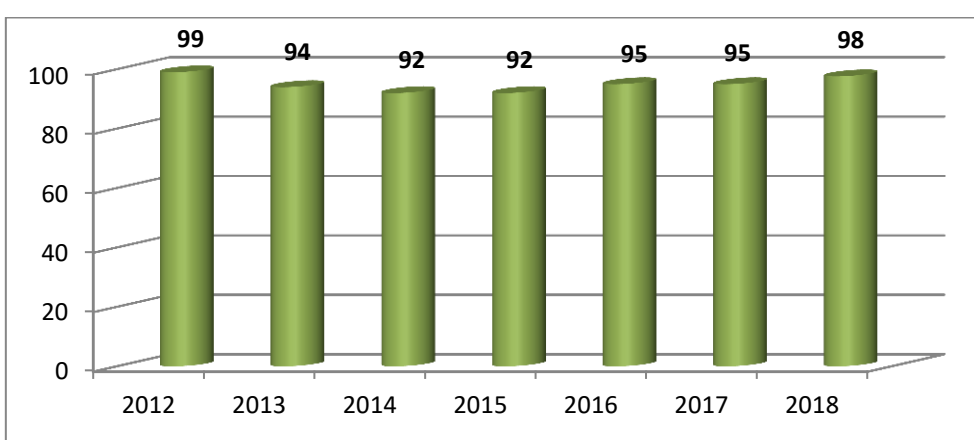
Augmentation significative du nombre de tests en 2018. Diminution du taux de réussite en R390 (grue auxiliaire) car beaucoup de candidats ne bénéficient ni des capacités requises, ni d'une formation suffisamment longue. Augmentation générale du taux de réussite due à la modification de nos questionnaires 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	14.381
Cumul des certificats délivrés depuis la certification initiale	13.142
Taux de réussite moyen toutes recommandations confondues (incluant les candidats se représentant à un nouveau test, après échec au test précédent)	91,38 %

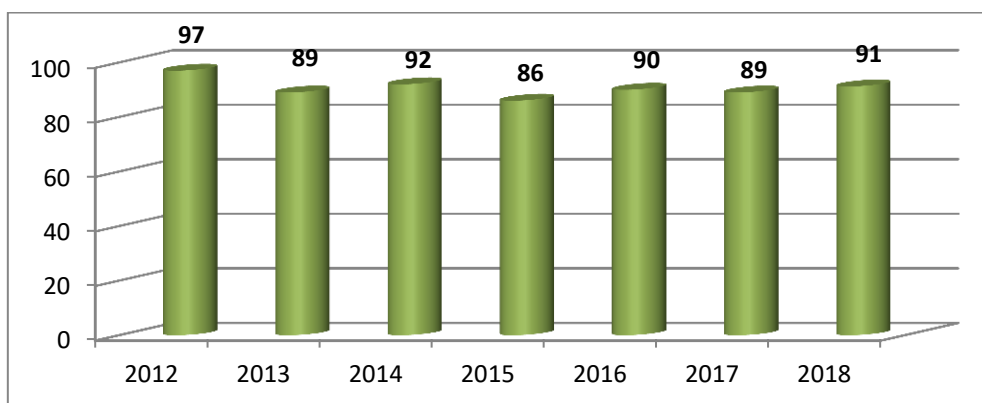
ACTIVITE CACES® (suite)



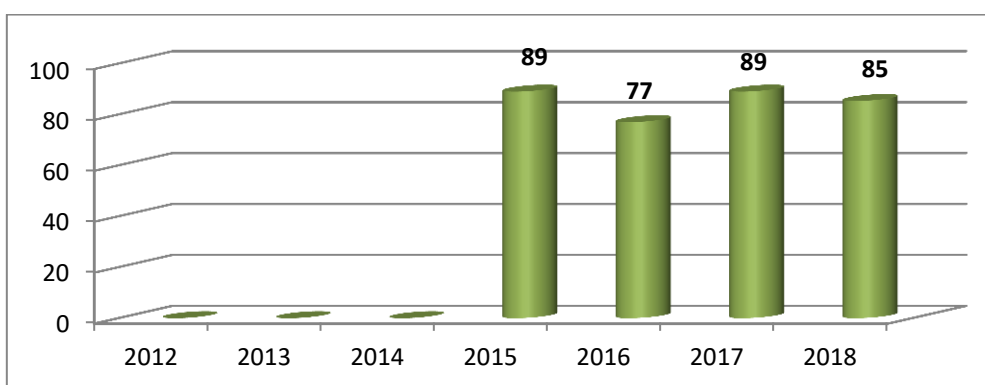
R372m



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

FIN DE LA SYNTHESE