

## Rapport de contrôle qualité sur site

### Statut du rapport

Provisoire     Définitif

### Organisme de formation contrôlé

BT EST

#### Implantation de de BT EST :

- Meurthe et Moselle
- Bourgogne, Moselle et Haute Marne, Alsace, Aube et Rhône Alpes, secteur Haut de France et paris/Région, Yonne et Nièvre

BT EST de par sa qualité de service obtient des marchés en Martinique auprès d'EDF et à l'Ambassade du CONGO à partir du dernier trimestre 2018

L'équipe de permanent au sein de BT EST est de 9 salariés (voir organigramme). BT EST a un panel d'environ 60 formateurs indépendants pouvant intervenir sur tous types de formation.

**BT EST est plutôt dirigé vers les domaines de l'industrie, du transport et logistique, formation support à l'entreprise, commerce, vente et grande distribution-...**

#### BT EST est agréé :

- centre TOSA
- habilitation acteur PRAP-IBC
- Agrément Formation Economique des Membres du CE
- Agrément Formation Membres du CHCST
- Agrément DATADOCK

### Date du contrôle sur place

24/07/2018

### Lieu de réalisation du contrôle sur place

BT EST – 88 boulevard de la Moselle 54340 POMPEY

### Nom et organisme de l'auditeur

Annie PAULINE, Contrôleur - AGEFOS PME Grand Est – Territoire de Lorraine

## Liste des actions de formation contrôlées

- dossier GARGILL
- dossier SIEMENS
- formation inter : Membres CHSCT
- dossier EDF MARTINIQUE

## Synthèse

Conformément aux dispositions des articles L.6316-1, R.6316-1 et suivants du code du travail, il a été procédé au contrôle des activités conduites par votre organisme de formation en matière de formation professionnelle continue.

A cet égard, vous avez reçu un avis d'audit en date du 02/07/2018 (notification par mail avec copie du courrier d'information audit joint au mail + envoi du courrier original par la poste le jour même).

Cet audit a été réalisé par Annie PAULINE - Assistante Organisation Méthode. Il a eu lieu sur place en présence de :

- Mme GARRAS – Directrice,
- M. Guillame Garras- Chargé de Mission,
- Madame Noura KERBACHE – Assistante Commerciale,
- Mme Carmen MELAN et Alexandra PARET – Assistantes Administratives

Le **24/07/2018 de 9 H à 15 H 30**, dans les locaux de l'organisme de formation situé au 88 Boulevard de la Moselle 54340 POMPEY.

## Ecart constatés

Dans le cadre du contrôle, une analyse de l'ensemble a été réalisée sur la base des critères qualité visé au décret n°2015-790. Cette analyse est déclinée ci-dessous.

### a) Critère 1 : identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

- Points forts : Au niveau de l'échantillonnage des 10 dossiers audités, tous les programmes répondent aux critères qualité à savoir : Tous les programmes mentionnent les objectifs de la formation, le public visé, les prérequis et les méthodes pédagogiques.

### b) Critère 2 : adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

- Points forts :

BT EST est certifié ISO 9001 et OPQF (certificats vérifiés et obtenus auprès des organismes certificateurs). De ce fait tous ces éléments sont intégrés dans leur propre process qualité.

L'assiduité des stagiaires est contrôlée par le service administratif qui, en fonction des émargements, délivre une attestation individuelle pour chaque stagiaire. Toutes ces informations sont compilées sous WILLOG, ERP de l'entreprise.

-Evaluation des stages : à chaque fin de sessions, le formateur fait une synthèse des évaluations remises par les participants et les envoient au service administratif qui va enregistrer toutes ces informations sous WILLOG pour être analysées. S'il y avait des remarques négatives, le responsable pédagogique et le chargé d'affaires seraient automatiquement informés pour mettre en place une action corrective immédiate.

Axe amélioration :

Les feuilles d'émergence sont signées matin et après-midi par les stagiaires mais pas par le formateur qui ne signe qu'une seule fois l'émergence.

Comme il s'agit d'une recommandation et non une obligation (cf. Centre Inffo 2018 : Circ. DGEFP n°2011-26 du 15.11.11), c'est une remarque qui a été soulevée lors de la réunion de clôture mais non identifiée comme une non-conformité.

**Cette remarque a été relevée lors de la réunion de clôture de l'audit.**

c) Critère 3 : adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

- Points forts :

Tous les stagiaires se voient remis lors de l'ouverture de stage un dossier avec :

- le programme
- une clé USB où le service administratif aura déjà enregistré tous les supports et exercices de cours demandés par le formateur. Cette clé sera conservée par chaque stagiaire pour pouvoir reprendre toutes les informations nécessaires lors de la mise en pratique du stage sur son lieu de travail.
- une pochette avec feuilles et stylos
- un chevalet

d) Critère 4 : qualification professionnelle et formation continue des personnels chargés des formations

- Points forts :

Tous les CV des formateurs sont enregistrés sous WILLOG avec toutes les formations suivies ainsi que toutes les habilitations et certifications obtenues par chaque formateur.

De plus chaque dossier papier est conservé au sein du service commercial et peut être consulté par tous les membres de BT EST

e) Critère 5 : Conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

- Points forts :

L'offre de formation de BT est diffusée via plusieurs vecteurs :

- un catalogue de formation est envoyé à plus de 3500 entreprises
  - sur le site internet de BT EST : [www.bt-est.com/fr:catalogues2017-et-2018.html](http://www.bt-est.com/fr:catalogues2017-et-2018.html) .
- Chaque programme mentionne les objectifs, les prérequis, les modalités pédagogiques, le contenu du stage, la durée, le lieu des sessions, et le coût de de chaque session.
- un mailing est envoyé trimestriellement à tous les clients de BT EST pour toutes les formations qui vont avoir lieu sur le trimestre
  - Une fiche diagnostic de synthèse est réalisée mentionnant toutes les informations de BT EST : CA, répartition financière et le pourcentage réalisés pour chaque thème de formation, des indicateurs de performance sont suivis régulièrement sous WILLOG,
  - une revue de direction est réalisée chaque année pour faire le bilan des formations écoulées.

f) **Critère 6** : prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

- Points forts :

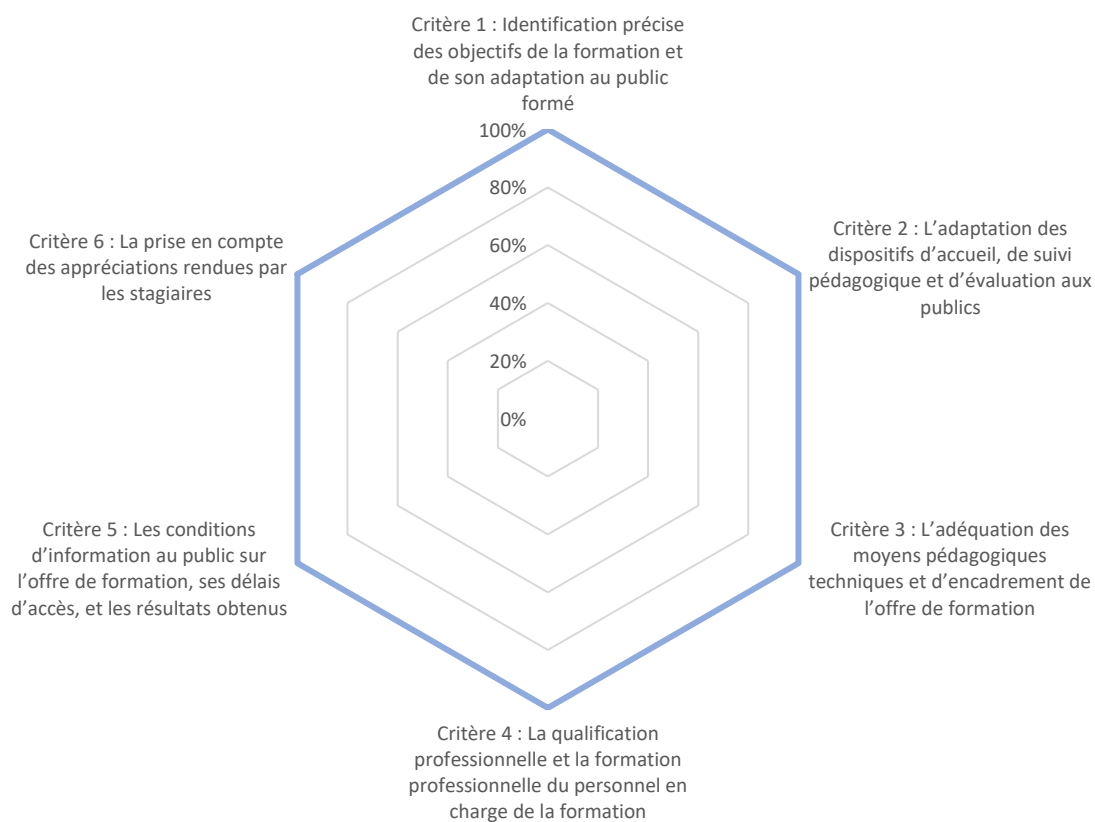
Une analyse et une synthèse sont réalisées pour chaque formation suite aux remontées des stagiaires et des clients.

Lors de cette compilation, si un formateur obtient –de 80 % de taux de réussite, il sera vu par la direction de BT qui analysera les causes réelles de l'insatisfaction. Si cette insatisfaction est avérée, le formateur sera purement et simplement rayé de la liste des formateurs de BT. Ce process qualité est mis en place pour permettre de maintenir et de garantir le degré d'exigence imposé par BT EST mais aussi pour garder son image de marque auprès de tous les clients qui font confiance à BT EST.

Recommandations (par critère)

Critères 2 : Nous vous recommandons d'apposer la signature du formateur sur les feuilles d'émargement le matin et l'après-midi.

### Synthèse contrôle qualité



### Signature

Nom de l'auditeur : Annie PAUINE, Contrôleur – AGEFOS PME Grand Est – Territoire de Lorraine

Fait à Woippy Le 31/07/2018