

# Rapport d'audit

6-oct.-23

MF Formation

**SOCOTEC Certification International**

Tour Pacific, 13 Cours Valmy, 92800 Puteaux - France

Téléphone. : 01 41 98 09 49 - [www.socotec-certification-international.fr/](http://www.socotec-certification-international.fr/)

# Rapport d'audit - Synthèse

## ORGANISME AUDITE

- Nom de l'organisme : **MF Formation**
- Référence SOCOTEC : **SOC-2021810**
- Adresse principale : **11 rue du breuil 43100 Cohade**
- Représentant de l'organisme : **Mickaël GUERIN / PDG**

## AUDITEUR

- Nom de l'Auditeur : **Abder NAJID**
- Email : **123qse@orange.fr**

## CONTACT SOCOTEC

- Nom du contact : **PIPART CHLOE**
- Email / Téléphone : **chloe.pipart@socotec.com / 01 55 47 27 38**

## AUDIT

- Nature de l'audit : **SURVEILLANCE (multisites : 1 sites concernés)**

- Date(s) d'audit : **6-oct.-23**

- Constats lors de l'audit :

<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<i>ainsi que :</i>	<b>0</b>
non-conformité(s) majeure(s)	non-conformité(s) mineure(s)	point(s) conforme(s) à surveiller		<i>point(s) fort(s)</i>

- Après revue :

<b>0</b>	<b>0</b>
----------	----------

## RECOMMANDATION DE L'AUDITEUR

- Recommandation : **Certification sans réserve**

- Commentaire(s) : **L'Organisme de formation "MF Formation" a mis en place, avec l'aide d'une prestataire, Laetitia BUGNOT, un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme à toutes les exigences du référentiel RNQ version du 7 mars 2021. Ce SMQ est calibré à la taille de l'OF et adapté à son métier.**

- Conditions de réalisation du prochain audit : **Audit sur site**

## VALIDATION DU RAPPORT

- Pour l'Auditeur :

> Nom :	<b>Abder NAJID</b>
> Signature :	

# Rapport d'audit - Contexte

## 1. OBSERVATIONS GÉNÉRALES / CONTEXTE DU CLIENT

- permettant de comprendre le contexte de l'audit

MF FORMATION est une SASU (Société par Action Simplifiée à associé Unique) basée à COHADE en Haute-Loire (43).  
 Mickael GUERIN est le PDG de la SASU. Il a démarré sa activité en mars 2018.  
 MF FORMATION réalise 40% de son chiffre d'affaire dans la préparation des CACES.  
 Le reste est réalisé dans l'accompagnement SST, les VGP (vérifications périodiques générales des chariots, extincteurs, ...)  
 L'OF fait appel à une prestataire pour le suivi de la Qualité : Laetitia BUGNOT.

## 2. CHANGEMENTS SIGNIFICATIFS DEPUIS LE DERNIER AUDIT

- et impacts éventuels

Diminution du nombre des formateurs ( de 7 à 3). L'OF recherche activement de nouveaux formateurs.

## 3. VÉRIFICATIONS PRÉALABLES

- Transmission des pièces justificatives effectif :
- Toutes non-conformités précédentes résolues :  (sans objet dans le cas d'un audit initial)
- Affichage / usage de la marque de certification :  (sans objet dans le cas d'un audit initial)

- Confirmation du périmètre de certification :

Conduite en sécurité : CACES pour les palans, nacelles (R-486), chariots de manutention (R-489), engins de chantier (R-482).  
 Organisation des exercices d'évacuation.  
 Habilitations aux risques pour réaliser des interventions simples sur des installations électriques.  
 Prévention des risques du travail en hauteur.  
 Intervention en situation d'accident et mise en application des compétences SST.

## 4. RÉFÉRENTIEL D'AUDIT

La conformité des catégories d'actions a été évaluée selon la réglementation applicable suivante :

- ✓ Article 1 du décret N° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- ✓ Décret 2019-656 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences
- ✓ Articles 1 et 3 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit
- ✓ Guide de lecture du référentiel national qualité mentionné à l'article L6316-3 du code du travail (V.7- 29.03.2021)

## 5. CONCLUSIONS DE L'AUDIT

- résumé de la conformité, axes d'amélioration et points forts

L'Organisme de formation "MF Formation" a mis en place, avec l'aide d'une prestataire, Laetitia BUGNOT, un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme à toutes les exigences du référentiel RNQ version du 7 mars 2021. Ce SMQ est calibré à la taille de l'OF et adapté à son métier.

# Rapport d'audit - Constats

## Critère 1. INFORMATION AU PUBLIC

"Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus"

• **Indicateur COMMUN**  
(information au public)

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●	●	●	Site web <a href="https://www.mf-formation.com/">https://www.mf-formation.com/</a>	Conforme	Vu les déroulés pédagogiques de : (1) CACES Nacelle ; (2) Habilitation électrique, avec l'ensemble des critères attendus.

• **Indicateur COMMUN**  
(information sur les résultats)

2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	<a href="https://www.mf-formation.com/formations-inter-intra">https://www.mf-formation.com/formations-inter-intra</a>	Conforme	vu les taux de réussite affichés sur le site web pour chaque type de formation : <a href="https://www.mf-formation.com/formations-inter-intra">https://www.mf-formation.com/formations-inter-intra</a>

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(Information certif. professionnelle)

3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA/VAE)
				Nature	Détail	
●		●		Non conforme	cet OF ne réalise pas de prestations conduisant à des certifications professionnelles	

## Critère 2. CONCEPTION DES PRESTATIONS

"L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations."

- **Indicateur COMMUN**  
(analyse des besoins bénéficiaires)

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	P1-FRO-001	Conforme	Vu le Formulaire d'analyse 29 septembre 2023 en cours de mise en oeuvre pour demande CACES en recyclage avec des besoins spécifiques sur prise en charge et attendus de la formation.

- **Indicateur COMMUN**  
(définition des objectifs)

5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Référentiel R485 de la CNAM Fiche Du CACES R485 (site web) P2-ENR-01 Evaluation pratique R485 catégorie 2. P2-ENR-216 Recyclage équipier de première intervention. P2-ENR-213.	Conforme	Vu critères et modalité d'évaluation du CACES chariot à accompagnement (R485). Vu épreuve pratique de la dernière formation (scan) du 29/09/2023 Vu évaluation du "Recyclage équipier de première intervention" + évaluation théorique utilisation extincteur.

- **Indicateur COMMUN**  
(contenus et modalités)

6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Synopsis habilitation électrique non électricien recyclage. Déroulé pédagogique Formation SST Synopsis CACES R482 (P2-ENR-241)	Conforme	Vu Habilitation Electrique Non Electricien Recyclage BS - BE Manœuvre. Vu le déroulé pédagogique de la formation SST. Vu le synopsis de la formation CACES R482 en initial.

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(adéquation des certifications)

7. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA)
				Nature	Détail	
●		●		Non conforme	Le prestataire ne met pas en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle	

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(évaluation des acquis à l'entrée)

8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA)
				Nature	Détail	
●		●	P2-ENR-232 Questionnaire d'entrée Questionnaire formation habilitation électrique BR B2 BC initiale.	Conforme	Vu document questionnaire d'entrée (stagiaire de chez ADECCO), avec des questions sur les attendus de la formation + questionnaire sur le niveau de sensibilité SST. Le questionnaire sur le niveau de sensibilité SST est d'un bon niveau. Il permet au formateur de mesurer immédiatement le niveau de sensibilité SST des stagiaires et d'échanger avec eux lors d'un tour de table.	

### Critère 3. ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT, SUIVI ET ÉVALUATION

"L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre. "

• **Indicateur COMMUN**  
(information sur le déroulement)

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA)
				Nature	Détail	
●		●	P2-ENR-232 Questionnaire d'entrée Questionnaire P2-ENR-241 MF CACES R482 Règlement intérieur MF FORMATION version 2 (M1-PROC-003) Livret d'accueil stagiaire (M1-PROC-004)	Conforme	Vu questionnaire d'entrée avec la remise du règlement intérieur (case à cochée, date de la dernière formation...) Vu les aspects périphériques à la formation dans les synopsis (tour de table) règlement intérieur, les pauses, les possibilités de prise de repas... Le livret d'accueil est envoyé avec les convocations et conventions de stages. Vu convention de stage Valeo pour formation risque chimique. Vu convention formation SST pour une blanchisserie + les convocations envoyées aux stagiaires par e-mail.	

• **Indicateur COMMUN**  
(mise en œuvre et adaptation)

10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Programmes de formation Synopsis (emploi du temps) Document "la liste des acteurs du champ du handicap"	Conforme	Vu formation "travail en hauteur" : avec le déroulé pédagogique, le référent pédagogique et technique. Vu la liste des organismes qui accompagnent MF formation sur l'accueil des PSH.

• **Indicateur COMMUN**  
(évaluation atteinte des objectifs)

11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	P2-FOR-001 version 1 "Evaluation aux risques chimiques" P2-ENR-151 Test théorique palans R423 P3-SuFo-077 test théorique R489.	Conforme	Formation Habilitation Electrique Inter-entreprises du 2 au 4 octobre 2023 Vu évaluation à chaud du risque chimique. Vu exemple d'évaluation (CFR Brioude, ProtecUp, Gedimat Dumeil). Vu évaluation fin de formation pour le CACES R423 et R489.

• **Indicateur COMMUN**  
(engagement bénéficiaires)

12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Procédure Gestion des abandons M2-PROC-016	Conforme	Vu procédure avec les différents scénarios de rupture de parcours et réaction à avoir. L'organisme donne des formations courtes et n'a pas d'abandon à ce jour.

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(coordination des alternances)

13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA)
				Nature	Détail	
●		●		Non concerné		

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(citoyenneté)

14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.

Cet indicateur ne concerne pas le périmètre évalué

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(information aux apprentis)

15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.

Cet indicateur ne concerne pas le périmètre évalué

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(présentation à la certification)

16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA/VAE)
				Nature	Détail	
●		●		Non conforme	Le prestataire ne met pas en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle	

Critère **4. ADÉQUATION DES MOYENS**

"L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre."

• **Indicateur COMMUN**  
(moyens et environnement)

17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Document unique Tableau des VGP (S4-ENR-003 Vu VGP du Gerbeur TOYOTA RRE 120B Contrat de sous-traitance. Attestation de formation professionnelle "contrôle réglementaires des appareils de levage"	Conforme	Vu document unique avec trois onglets : Bâtiment, formation inter et formation intra. Le document est suivi, revu régulièrement avec des actions pertinentes. Vu les locaux (bureaux et plateaux technique) avec les équipements de formation (vidéo projecteur, paper-board) vu les gerbeurs, les zones de practices, les réfectoires, sanitaires etc... Vu le tableau des VGP et la VGP d'un gerbeur (TOYOTA). Vu l'attestation de formation du contrôleur (contrôle en interne réalisé par Daniel). Le document unique est complet, pertinent avec des actions concrètes. Une action d'amélioration a été vérifiée lors de l'audit (exemple avec le risque de chute de plain-pied en accédant à la plateforme). Les plateaux techniques sont propres, entretenus, ordonnés et fournissent aux stagiaire un cadre de travail attractif. Vu contrat de sous-traitance

• **Indicateur COMMUN**  
(coordination intervenants)

18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Organigramme de la société. Grille de polyvalence (S1-ENR-011) Fiche de fonction référent technique (S1-ENR-008)	Conforme	Vu dossier formateur avec CV, diplômes, attestation de formation (travaux en hauteur), fiche de poste. Vu contrat de travail et contrat d'un sous-traitant.

• **Indicateur COMMUN**  
(ressources pédagogiques)

19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Site internet mémo format Support de formation manutention manuel + port des EPI. Abonnement Mémo-format.	Conforme	Vu les livrets stagiaires donnés à chaque fin de formation. Livret de la marque mémo-format (acheté) pour les CACES et équipier de premier intervention. Vu support PPT du module manutention manuel + port des EPI. Vu support PPT risque chimique (documenté via l'INRS)

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(appui mobilité et handicap)

20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

Cet indicateur ne concerne pas le périmètre évalué

## Critère 5. QUALIFICATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES INTERNES

"La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations."

• **Indicateur COMMUN**  
(compétences intervenants)

21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Grille de polyvalence (S1-ENR-011) Fiche de fonction référent technique (S1-ENR-008) Plan de formation 2023 (S1-ENR-006)	Conforme	Vu dossier d'un formateur avec CV, diplômes, attestation de formation, fiche de poste. Vu dossier Romain avec CV, attestation formation formateur SST. Vu entretien annuel et professionnel. Vu plan de formation avec l'analyse des besoins en formation issue des entretiens pro.

• **Indicateur COMMUN**  
(compétences salariés)

**22.** Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Grille de polyvalence (S1-ENR-011) Fiche de fonction référent technique (S1-ENR-008) Plan de formation 2023 (S1-ENR-006) Forum CAP Emploi (PSH) Entretien professionnelle	Conforme	(travaux en hauteur), fiche de poste. Vu dossier Romain Boutoille avec CV, attestation formation formateur SST. Vu entretien annuel et professionnel. Vu plan de formation avec l'analyse des besoins en formation issue des entretiens pro. Vu formation référente handicap (Laetitia BUGNOT - Resp QSE) + participation au forum CAP emploi.

Critère **6. ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL**

"L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel."

• **Indicateur COMMUN**  
(veille légale et réglementaire)

**23.** Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	S4-ENR-004 Veille réglementaire Abonnement FORMALERTE	Conforme	Vu veille réglementaire sur le thème de la formation avec les textes de lois et l'évaluation de la conformité. Vu veille sur certification informatique "TOSA" (en cours de déploiement) avec référentiel ISOGARD. Vu Veille sur les EPI électrique (NF C18-425) avec spécificité sur le marquage des EPI + actions identifiées dans la veille réglementaire (mettre à jour le support de formation). Vu Newsletter Formalerte avec les champs "réglementation", "e-learning", "métier de la formation"

• **Indicateur COMMUN**  
(veille compét. métiers, emplois)

**24.** Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	S4-ENR-004 Veille réglementaire Abonnement FORMALERTE	Conforme	Vu veille sur évolution des compétences, exemple SST avec mise en place FORPREV (délivrer les certificats SST, PRAP etc...) avec les formation à prévoir des formateurs (planification sur la veille).

● **Indicateur COMMUN**  
(veille pédag. / technologique)

25. *Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.*

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	S4-ENR-004 Veille réglementaire Abonnement FORMALERTE PREVENTICA	Conforme	FAQ CACES : L'organisme identifie les critères d'amélioration pour les formation CACES. Vu notice explicative FAQ 2020 avec les évolutions pédagogiques attendus (CACES R482) + plan d'action dans la veille. Participation active au salon PREVENTICA.

● **Indicateur COMMUN**  
(accompagnement handicap)

26. *Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.*

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Liste des acteurs du champ du handicap	Conforme	Vu liste des acteurs locaux du champ du handicap avec MDPH (Maison départementale des personnes handicapés), AGEFIPH, FIPHP et CAP EMPLOI 43. Contact régulier avec CAP EMPLOI 43 pour adapter les formations aux besoins (vu échange par e-mail).

● **Indicateur COMMUN**  
(maîtrise sous-traitance)

27. *Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.*

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	Organigramme Attestation sur l'honneur "QUALIOPI" Formation "Présentation QUALIOPI"	Conforme	Le sous-traitant (partenaire) de MF FORMATION a suivi une formation QUALIOPI avec les intervenants internes de MF FORMATION. Vu attestation sur l'honneur rempli par le sous-traitant à s'engager à respecter les critères QUALIOPI. Vu module de formation "Présentation QUALIOPI" avec explication des attendus du référentiel. Vu feuille d'émargement signée par les formateurs (participation à la formation QUALIOPI)

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(situation de travail / réseau)

28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA)
				Nature	Détail	
●		●	non concerné	Non concerné	Pas de période en situation de travail	

• **Indicateur SPECIFIQUE**  
(actions insert. Professionnelle)

29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Cet indicateur ne concerne pas le périmètre évalué

## Critère 7. PRESTATIONS EXTERNALISÉES

"Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées"

• **Indicateur COMMUN**  
(recueil des appréciations)

30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)		(OF/CFA)
				Nature	Détail	
●		●	P1-ENR-004 enquête de satisfaction client P1-ENR-003 enquête de satisfaction OPCO Questionnaire d'évaluation formateur	Conforme	Vu questionnaire d'évaluation formateur (chez client RICHMOND), réalisé à chaque fin de formation, avec des critères comme : Accueil, équipements, niveau des stagiaires, adéquation du programme... La mesure de satisfaction des intervenants internes et externe se fait aussi au quotidien (démarrage de la journée autour d'un café) les remontées d'informations sont formalisées dans le plan d'action QSE.	

• **Indicateur COMMUN**  
(traitement difficultés / réclam.)

31. *Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.*

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	M2-ENR-008 fiche de NC d'incident et réclamation	Conforme	Vu fiche de NC, avec identification de la NC, analyse de la NC (QOQCP), plan d'action, Vérification de l'efficacité et clôture. Vu réclamation ETAPE AUVERGNE (comportement formateur) réclamation par téléphone. Ouverture fiche de NC. Vu l'analyse des faits (QOQCP). Vu plan d'action qui en découle sur la fiche. Rappel fait aux formateurs par le PdG pour faire part de neutralité politique lors de l'animation des formations.

• **Indicateur COMMUN**  
(mise en œuvre de l'amélioration)

32. *Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.*

ENT	OBS	DOC	Références des preuves et documents	CONSTAT(S) & RISQUE(S)	
				Nature	Détail
●		●	M2-ENR-014 Plan d'action QSSE	Conforme	Vu plan d'action QSSE, avec le traitement des améliorations issues des enquêtes satisfaction client (action d'amélioration), des actions suite à réclamation et des actions suite à insatisfaction stagiaire (une insatisfaction enregistrée 2023), des difficultés remontées en formation (questionnaire d'évaluation formateur).

### JUSTIFICATION DE L'ECHANTILLONNAGE DE CET AUDIT

- (1) SECOURISME : Initiation aux gestes de premiers secours (SST)  
 (2) INCENDIE : Equipier de première intervention - Initiation à l'évacuation - Initiation au maniement des moyens de premiers secours sur feux réels - Utilisation de l'extincteur, du RIA  
 (3) ELECTRICITE : Habilitations électricien B1-B2-BR-BC  
 (4) TRAVAIL EN HAUTEUR : Montage, démontage, utilisation et vérification des échafaudages roulants - Travail en hauteur – Port du Harnais  
 (5) CACES : Chariot élévateur R489 - Engin de chantier R482 - R485 Gerbeurs électriques à conducteurs accompagnants - R486 nacelle - R489 chariot - Pontier élingueur - Palans

### AUTRES REMARQUES ET COMMENTAIRES DE L'AUDITEUR

CA 2022 : 518 k€ (7 formateurs) - Objectif CA 2023 : augmentation prévue + 20% !