



Charte Qualité Formateur

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, Euctopus SAS a mis en place une "charte d'engagement qualité du formateur partenaire" dont les finalités sont de préciser les principes et conditions à réunir pour assurer l'assise méthodologique des formateurs, la qualité du matériel pédagogique, des conditions d'intervention et d'accueil des apprenants.

Cette charte, en précisant les engagements des formateurs dans le déroulement des sessions de formation, permet à notre structure de reconnaître et de valoriser l'implication de chacun. Elle vise ainsi l'amélioration de la qualité des prestations, dans l'intérêt de toutes les parties prenantes : les apprenants, les clients, les financeurs, les formateurs, mais aussi le centre de formation lui-même.

Nous recommandons la lecture du [référentiel national qualité QUALIOPi](#), qui encadre la démarche de qualité des professionnels de la formation.

1. Nos attentes

Un formateur doit posséder des savoirs et des savoir-faire spécifiques à son domaine d'intervention et les actualiser régulièrement. Ces savoirs et savoir-faire constituent le socle nécessaire à toute intervention au sein de notre structure. De même, les formateurs adhèrent aux valeurs de notre entreprise.

Ils doivent être capables de conceptualiser leur pratique et d'adapter les contenus de formation aux attentes et aux niveaux des apprenants, mais également, dans le cadre d'un partenariat éthique et solidaire, de se conformer à la démarche permanente de qualité, initiée par Euctopus SAS dans le cadre de la certification QUALIOPi.

Ainsi, le formateur s'oblige à faire part à ses interlocuteurs habituels au sein de Euctopus SAS, de toutes les appréciations ou réclamations qui pourraient donner lieu à une réponse immédiate ou à la mise en place d'une action corrective, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue. Les formateurs s'engagent à fournir :

- Tous les éléments nécessaires à l'évaluation des compétences, qualifications et savoir-faire utiles pour accomplir les missions envisagées (CV, diplômes obtenus, projets) ;



- Tous les éléments autorisant le partenariat en tant qu'organisme de formation ou formateur indépendant (récépissé de déclaration d'activité, attestation de responsabilité civile professionnelle,
- Attestation URSSAF de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales, éventuellement autorisation de cumul d'activités).

Durant une session, le formateur doit être attentif à ne formuler aucune remarque d'ordre personnel ou à caractère évaluatif qui pourrait mettre en difficulté ou fragiliser une personne ou un groupe en formation.

Il adopte une posture respectueuse envers les apprenants, les partenaires et les clients de Eaucampus SAS.

Dans le même esprit, les informations relatives à des situations professionnelles collectives ou individuelles, utilisées le cas échéant comme supports de formation, ne pourront pas être communiquées à des tiers. Les documents utilisés en formation seront rendus anonymes et ne devront pas renvoyer vers des entités ou personnes qui pourraient être identifiés.

2. Les missions des formateurs partenaires

Dans le cadre de leurs interventions, les formateurs sont sollicités pour :

- Participer aux réunions préparatoires à la mise en place des actions de formation pour l'analyse des besoins, la définition des contenus et l'organisation éventuelle de certains dispositifs ; participer aux réunions de fin de session de leurs actions.
- Exercer leur activité de formateur selon différentes modalités telles que l'animation de groupe ou de cours particuliers en présentiel ou en distanciel.
- Assurer le suivi pédagogique des apprenants et compléter pour chaque session le document « compte-rendu » de la formation incluant le déroulement de séances, le tableau de présence et les feuilles de progrès des apprenants.
- Faire émarger les participants pour, au maximum, chaque demi-journée de formation.
- Favoriser l'engagement des apprenants et prévenir les ruptures de parcours. A ce titre, ils vérifient la présence effective des apprenants prévus, au début et tout au long de la session. A défaut d'information reçue sur des retards éventuels ou départs anticipés, ils informent immédiatement leur interlocuteur d'Eaucampus SAS de toute



absence ou départ imprévu. Ce dernier se mettra alors en contact avec le client ou le financeur.

- Participer, avec notre structure, à la bonne information des personnes en situation de handicap.

Ainsi, il est demandé à nos formateurs, d'informer sans tarder le responsable pédagogique, de toutes les demandes spécifiques qui pourraient être adressées en début de session par une personne en situation de handicap. Également, ils sont invités à informer le responsable de toute difficulté concernant l'accessibilité à la prestation.

- Participer à la rédaction et à la mise à jour de supports pédagogiques à destination des apprenants.
- Échanger des pratiques et autres découvertes pédagogiques avec l'équipe pédagogique du centre de formation.

3. L'évaluation des formations

L'évaluation est indispensable dans le processus d'amélioration des formations, ainsi le formateur participe à sa mise en œuvre, notamment dans le cadre du contrôle de l'acquisition des compétences et du contrôle de l'atteinte des objectifs pédagogiques.

De fait, il donne aux apprenants les informations et les conditions nécessaires à la réalisation des évaluations de la formation. Il intègre les observations et les résultats des évaluations dans une logique d'amélioration continue des contenus, des supports et de l'animation pédagogique.

Il doit, notamment :

- Évaluer les niveaux des apprenants en début et en fin de session et évaluer les niveaux par des tests intermédiaires pour les sessions d'au minimum 60 heures.
- Participer à l'évaluation des actions en distribuant les « questionnaires de satisfaction de la session » auprès des apprenants au terme de la formation et en les analysant dans le bilan final.
- Compléter le tableau d' "Indicateur de résultat" nécessaire à la prise de recul sur la qualité de nos prestations et fondement de la communication de nos résultats auprès de nos partenaires et publics.



- Évaluer la formation et la qualité de ses rapports avec l'équipe de EAUTOCPUS SAS. Il note les dysfonctionnements ou problèmes rencontrés lors du déroulement de l'action dans la fiche d'écart qui lui est remise.

4. Actualisation des connaissances des formateurs

La formation continue des formateurs étant fondamentale au maintien de la qualité de la prestation de formation, ceux-ci s'engagent à actualiser et à perfectionner leurs compétences en lien avec :

- Le maintien et l'actualisation de l'expertise professionnelle propre au domaine de formation.
- L'ingénierie de formation, l'animation de groupe et l'utilisation des outils pédagogiques.
- La connaissance de nos publics et de leurs besoins.

Ils remettent régulièrement au responsable pédagogique, l'information du renforcement de compétences dont ils ont pu bénéficier.

A cette fin, EAUTOCPUS SAS s'engage à faire bénéficier ses partenaires sous-traitants, formateurs de :

- Formations organisées par l'équipe de EAUTOCPUS SAS, pouvant contribuer à l'amélioration des prestations pédagogiques, dans un intérêt mutuel.
- L'accompagnement d'un autre formateur lors de ses premières interventions.
- Un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices.

5. Cadre et valeurs

EAUTOCPUS SAS a toujours pris soin de nouer des partenariats stables et pérennes pour fidéliser ses clients et asseoir sa crédibilité. Nous veillons à entretenir des relations de qualité sur le mode GAGNANT/GAGNANT avec nos formateurs partenaires. Nous désirons que ceux-ci partagent nos convictions et véhiculent à l'occasion des missions confiées les valeurs qui nous tiennent à cœur de défendre : le sens du service, l'implication de chacun, la bienveillance. La confiance réciproque et l'honnêteté sont la base d'un partenariat fiable. Nous avons donc besoin que les formateurs partenaires de EAUTOCPUS SAS s'engagent à :



- Nous transmettre toutes les informations d'ordre général ou commercial recueillies auprès du personnel ou de la direction des clients de EAUTOCPUS SAS chez lesquels ils interviennent, sans pouvoir être négociées sous aucune forme.
- S'interdire toute démarche commerciale en conseil ou formation, durant les 2 années suivant leur dernière intervention, y compris sur d'autres domaines que les missions confiées.

En cas de manquement au présent accord, EAUTOCPUS SAS se réserve le droit d'interrompre la mission sans dédommagement et d'engager toutes poursuites en concurrence déloyale.

6. Rappels des pratiques indispensables en formation

SOLLICITATION DIRECTE DU CLIENT

1) Pour que vous animiez une formation pour eux :

- Vous suggérez au demandeur de contacter son interlocuteur commercial habituel chez EAUTOCPUS SAS.
- Vous informez le demandeur que vous devez être missionné par EAUTOCPUS SAS pour pouvoir intervenir.
- Si la demande ne rentre pas dans votre champ de compétences, dites qu'EAUTOCPUS SAS se fera une joie de répondre à sa demande en envoyant un consultant spécialiste du domaine.

NOTA = Parfois, le donneur d'ordres peut juste faire allusion au côté pratique et rapide de ce fonctionnement et voir comment vous réagissez. Ne cédez pas à la tentation !

2) Pour que vous lui fournissiez une date pour une formation supplémentaire avec EAUTOCPUS SAS

- Vous pouvez lui faire part de vos disponibilités d'agenda mais en nous rendant compte immédiatement.

3) Pour terminer plus tôt que prévu une formation (que la requête émane des stagiaires, de leur hiérarchie ou du donneur d'ordres formation)

- Prémunissez-vous en demandant un document écrit précisant l'heure de fin, signé et cacheté du donneur d'ordres formation ou d'un manager dûment habilité. En effet, la Responsabilité Pénale des acteurs (celle du client, la nôtre, la vôtre) peut être engagée si un accident survenait alors que les stagiaires sont supposés être en formation.
-



DYSFONCTIONNEMENT

Quel qu'en soit le motif : retard ou absence stagiaire, problème technique, pédagogique, humain, exigence non prévue ou mécontentement client...

- Prévenez-nous tout de suite par téléphone
- Renseignez une fiche d'écart (nature du dysfonctionnement, comment vous avez pu remédier sur place à la situation, quelles mesures restent à prendre...) et retournez-la-nous à l'issue de votre intervention.

FEUILLE D'ÉMARGEMENT

S'assurer systématiquement avant la fin de chaque intervention/cours qu'elle a été dûment signée (que ce soit physiquement ou de manière dématérialisée lorsque c'est possible). Pas de signature par anticipation.

DOSSIER DE FIN DE FORMATION

1) S'assurer que celui-ci est COMPLET avec feuilles d'émargement, questionnaires de satisfaction stagiaires, compte-rendu de formation, preuves des évaluations des acquis stagiaires initiales et finales réalisées...

2) Après avoir pris soin d'en conserver impérativement une copie, l'adresser à EAUTOCPUS SAS avec votre facture/RIB pour un règlement à 30 jours fin de mois par virement.

FORMATIONS À DISTANCE

Dans la mesure du possible, nous proposerons au client votre outil de visio-conférence de prédilection (nous signaler lequel). Toutefois, les infrastructures clients peuvent bloquer certains outils comme Zoom et contraindre à la seule utilisation d'une plateforme spécifique (nous vous préciserons laquelle, souvent Teams).

Pour une question de logistique, il est fortement recommandé que l'invitation des stagiaires soit envoyée par vos soins au plus tard 48 heures avant les formations, jours ouvrés.

Merci de veiller à bien nous retourner les émargements stagiaires, ou a minima votre émargement pour eux (avec la mention « présent ») avec les justificatifs de connexion.

PRISE DE CONTACT STAGIAIRES

Au démarrage de toute formation :

- 1) Saluez les apprenants et présentez-vous
- 2) Faites un tour de table indispensable qui va vous permettre de :
 - diffuser le questionnaire de pré-positionnement (si non réalisé et transmis en amont)
 - recueillir d'éventuelles infos complémentaires (surtout pour les formations stratégiques)
 - vérifier l'état d'esprit et la motivation des participants
 - (re)valider leurs attentes pour rappeler le périmètre de l'action (ce qui pourra être abordé)
 - nous alerter en cas d'écart majeur ou de conditions délicates pour réaliser la mission
 - procéder aux derniers réglages et ajustements de votre intervention



NOTA : concernant les formations incendie de 1 à 3h, vous pouvez vous dispenser du tour de table mais rappelez a minima l'intitulé de la formation.

Personne en Situation de Handicap

Le Formateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour rendre accessible les formations aux personnes en situation de handicap. A cette fin, il peut entrer en contact avec : (ou proposer ces contacts au client pour les interventions en entreprise)

- FIPHFP : pour collectivités publiques - florence.guery@caissedesdepots.fr
- AGEFIPH : pour entreprises privés 0800 11 10 09
- MDPH selon le département 05-59-27-50-50

« J'atteste avoir pris connaissance de la Charte d'engagement qualité du formateur EAUTOCPUS SAS et m'engage à la respecter dans ma pratique quotidienne, à l'occasion de chaque mission confiée par EAUTOCPUS SAS. »

Eauctopus SAS
Stève Chauchard

Formateur :
Signature, précédée de « lu et approuvé »

Eauctopus
8 impasse valencia - via rue de
silhouette
64200 BIARRITZ • FRANCE
95329350300017 - APE 8020Z



