

## CHARTRE QUALITÉ

### DES FORMATEURS OU INTERVENANTS INTERNES ET EXTERNES

Dans le cadre du contrôle de la qualité des formations, EHE FORMATION décrit dans cette charte-qualité les méthodes et moyens à mettre en place pour garantir la qualité des formations animées par l'ensemble des formateurs intervenant pour EHE FORMATION.

EHE FORMATION doit s'assurer de la capacité de ses formateurs à dispenser une formation de qualité. Elle vérifie la conformité de l'action de formation réalisée par rapport aux objectifs de formation définis par le client. Le contrôle de la qualité de la formation est mis en place par EHE FORMATION sous forme d'audit ou entretien ponctuel et aléatoire et concerne l'ensemble des actions de formation qu'il met en œuvre dans le cadre de ses missions.

EHE FORMATION entend réaliser cette mission dans le cadre d'un échange avec ses formateurs internes et sous-traitants afin de les accompagner dans cet objectif de qualité des prestations réalisées. Cette charte, en précisant les missions, les conditions d'exercice ainsi que les engagements des différents intervenants dans le déroulement des formations, lui permet donc de reconnaître et de valoriser l'implication des formateurs qui les assurent.

Il est convenu que les formateurs intervenant pour EHE FORMATION doivent fournir tous les éléments exigés dans le cadre de la Certification Qualiopi (sur la dernière version publiée officiellement).

#### Le profil des formateurs d'EHE FORMATION :

Le formateur, la formatrice agissant sous le contrôle d'EHE FORMATION doit posséder des connaissances et des savoir-faire spécifiques et régulièrement actualisés. Il s'agit d'être capable de conceptualiser sa pratique et d'adapter les contenus de formation aux attentes et aux niveaux des participants, notamment auprès des PSH.

#### Le recrutement :

La sélection des formateurs internes et des sous-traitant est validé par EHE FORMATION.

Le formateur ou la formatrice s'engage à fournir à EHE FORMATION :

- Un CV à jour
- L'annexe 1 « Fiche de recrutement du formateur / parcours formateur » dûment complétée
- Copie de sa responsabilité civile professionnelle ou d'exploitation en cours de validité le cas échéant. (Formalité réglementaire qui ne s'applique pas aux autoentrepreneurs)
- Les éventuelles attestations de références clients
- Tout autre élément nécessaire à l'évaluation des compétences et qualifications utiles pour accomplir la mission envisagée (Récépissé de numéro de déclaration d'activité, supports

pédagogiques, démarches misent en œuvre, qualifications/attestation diverses, expériences...).

#### Rappel de l'obligation légale de déclaration de l'activité des formateurs sous-traitants :

Toute personne qui réalise des prestations de formation professionnelle continue doit déposer une déclaration initiale d'activité en préfecture et transmettre tous les ans un bilan pédagogique et financier. Toutefois lorsqu'un prestataire de formation ne peut assurer tout ou partie d'une formation, il peut conclure un contrat de sous-traitance avec une autre personne physique ou morale. Ce contrat porte sur une prestation de formation clairement déterminée dans ses contenus et dans sa durée. Le prestataire de formation déclaré, signataire de la convention de formation première, est le donneur d'ordre et garde la responsabilité du contrôle et du suivi de la formation dispensée par le sous-traitant.

#### Les missions des formateurs et sous-traitants :

Les missions des formateurs et sous-traitants, dans le(s) domaine(s) pour le(s)quel(s) ils/elles sont sélectionné(e)s, sont les suivantes :

- participer aux groupes de travail préparatoires à la mise en place des actions de formation pour l'analyse des besoins, la définition des objectifs et des contenus, l'organisation de certains dispositifs, la coordination des différentes actions
- concevoir le plan détaillé de la formation (scénario pédagogique) et le transmettre à EHE FORMATION en amont de la formation
- rédiger et mettre à jour les supports pédagogiques à destination des stagiaires, notamment auprès des PSH
- fournir les supports pédagogiques (accessible PSH) et sources documentaires conçus pour l'action de formation, dans une version modifiable (pour harmonisation des supports au logo EHE FORMATION), et dans un délai de 8 jours au plus tard avant l'action de formation.
- privilégier l'animation de groupes en présentiel
- participer à l'évaluation des actions de formation des stagiaires (notamment auprès des PSH)
- respecter les éventuels protocoles sanitaires en vigueur à la signature du contrat de sous-traitance ou lettre de mission.

L'ensemble des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, ainsi que les méthodes pédagogiques et d'évaluation mis en œuvre par le formateur ou le sous-traitant, sont systématiquement définis dans le scénario pédagogique.

L'annexe 4 dresse la liste des documents nécessaires à la réalisation de l'action de formation par le formateur/intervenant. Ce kit stipule les modèles de documents à exploiter ainsi que leur utilisation.

#### La formation continue des intervenants :

La formation des intervenants étant indispensable à la qualité de la formation dispensée, les formateurs/formatrices ou sous-traitant s'engagent à actualiser et/ou perfectionner leurs compétences à deux niveaux :

- maintien et actualisation de l'expertise professionnelle propre au domaine de formation ;
- ingénierie de formation, animation de groupe, pédagogie relative à des adultes, utilisation des outils pédagogiques.

EHE FORMATION s'engage à faire bénéficier le formateur ou le sous-traitant de l'accompagnement d'une personne ressource expérimentée d'EHE FORMATION pour toute formation planifiée.

### Suivi de l'action et évaluation des formations

L'évaluation étant indispensable pour le processus d'amélioration des formations, l'intervenant participe à sa mise en œuvre tout au long du parcours du stagiaire.

Le questionnaire de positionnement, attente et auto-évaluation et, si besoin l'évaluation des prérequis du stagiaire, sont indispensables avant l'entrée en formation de chaque stagiaire : l'intervenant intègre les observations et les résultats de ces évaluations dans une logique d'amélioration continue des supports et de l'animation pédagogique, notamment auprès des PSH.

Évaluation "à chaud : satisfaction et auto-évaluation" et "à froid M+3" par les stagiaires :

- L'intervenant crée les évaluations et EHE FORMATION transmet aux stagiaires les liens nécessaires à la réalisation des évaluations de la formation ;
- L'intervenant analyse et exploite les résultats des évaluations

Feedback du formateur/sous-traitant :

- L'intervenant évalue également la formation, et notamment, note les dysfonctionnements ou problèmes rencontrés lors du déroulement de l'action.

L'ensemble de ces éléments est ensuite communiqué et exploité avec l'équipe d'EHE FORMATION. L'analyse des indicateurs de performance/statistiques/données chiffrées est disponible sur le site internet d'EHE FORMATION : <https://eheformation5.wixsite.com/eheformation>

### Prévention des ruptures de parcours – gestion des absences stagiaire :

- Chaque stagiaire reçoit une convocation, plaquette de présentation et le règlement intérieur avant le début de sa formation, lui rappelant ainsi son planning, les coordonnées de ses interlocuteurs et les règles contractuelles en cas d'absence.
- EHE FORMATION s'engage à contacter par mail, sms ou téléphone ses stagiaires 3 jours avant chaque session pour leur reconfirmer la date et l'horaire.

En cas d'absence d'un stagiaire, le formateur/sous-traitant doit prévenir le référent administratif d'EHE FORMATION (par téléphone ou mail) le plus tôt possible et au maximum dans les 2h du début de la session.

EHE FORMATION met à la disposition de l'intervenant deux trames « Recensement des absences de stagiaires » (voir annexe 2) et « Feuille d'émargements » (voir annexe 3).

#### Déontologie et éthique professionnelle :

- Le formateur, la formatrice, présente la formation et précise qu'il intervient au nom d'EHE FORMATION, il/elle véhicule et respecte ses valeurs, ses missions, son organisation et son règlement intérieur.
- Le formateur, la formatrice, exerce son action dans l'intérêt commun de l'Association EHE FORMATION, de ses salariés et des stagiaires, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés. Il s'assure de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires, notamment auprès des PSH, et prévient la personne ressource d'EHE de tout dysfonctionnement de nature à perturber la formation.
- Durant une formation, le formateur ou la formatrice doit être attentif à ne formuler aucune remarque d'ordre personnel ou à caractère évaluatif qui pourrait mettre en difficulté ou fragiliser une personne, notamment auprès des PSH, ou un groupe en formation ; 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.
- Le formateur doit respecter le secret professionnel à l'égard des informations dont il pourrait avoir connaissance lors de l'animation de sa formation au sujet des stagiaires ainsi que des entreprises concernées, et conserver en toutes circonstances la réserve et la discrétion nécessaires à sa fonction.
- Le formateur s'interdit tout démarchage ultérieur en direct des stagiaires ou des entreprises concernées par son action de formation.
- Le formateur informe EHE FORMATION de tout problème qui peut affecter la bonne marche des sessions de formation (absentéisme, perturbation, défaillance du matériel, etc....)
- Le formateur s'engage à respecter le programme de la formation défini au préalable et à s'adapter au public formé (différences entre les niveaux, ou PSH), les objectifs de formation en termes de résultats à atteindre.

#### Contrôle de la qualité de la formation :

EHE FORMATION procède au contrôle régulier des prestations délivrées par ses intervenants conformément à sa mission. EHE FORMATION mesure systématiquement la satisfaction des stagiaires à la fin de chaque stage et demandera, le cas échéant, au formateur ou à la formatrice, la mise en place d'actions correctives adaptées.

Le contrôle pourrait éventuellement s'effectuer :

- Directement lors de la formation, par la présence d'un représentant d'EHE FORMATION qui vérifiera

la prestation assurée par le formateur ou la formatrice en fonction du programme prévu, ceci, sans perturbation de la formation.

- Ou lors d'un entretien individuel avec l'intervenant (en cours ou à l'issue de la formation)

En cas d'anomalies ou de non-respect de cette charte qualité et du contrat de sous-traitance ou lettre de mission, EHE FORMATION informera systématiquement le formateur ou la formatrice concerné(e).

En cas de non-respect des engagements, EHE FORMATION est en mesure d'invalidier le versement de la prestation réalisée au compte du formateur ou de la formatrice.

#### Modalités d'accueil et de suivi des personnes en situation de handicap : politique d'accessibilité et conditions d'accès :

S'il devait y avoir des personnes en situation de handicap inscrites à la formation, EHE FORMATION vous informera des aménagements compensatoires adéquats qui pourront être proposés au stagiaire le cas échéant. Depuis juin 2024, EHE FORMATION est engagé dans la démarche accessibilité de ses formations, aidé par l'Agefiph. Chaque année, nous mesurons le niveau d'accessibilité de nos formations et nous nous engageons sur des actions concrètes d'amélioration qui sont diffusées sur notre site internet.

Accessibilité : 2 places de parking, accès PMR, monte-charge, WC accès PMR, accès direct au parking depuis la salle de réunion

Matériel de compensation : fauteuils ergonomiques, souris verticale, réhausse de bureau réglable, écouteurs

Adaptation des parcours possible (liste non exhaustive) : aménagement d'un temps partiel, choix des modules selon chaque stagiaire, sous titrage des vidéos et via teams, contenus pédagogiques adaptés aux troubles DYS,

#### Personnes ressources : vos interlocuteurs au sein d'EHE FORMATION :

Nom du référent	Fonction	Coordonnées
Carole DEBOVE	Référente administrative	<a href="mailto:ehformation@espacehandicapemploi.fr">ehformation@espacehandicapemploi.fr</a>
Amina OZDEMIR Anne-Charlotte de MARTRIN	Référentes pédagogiques	<a href="mailto:ehformation@espacehandicapemploi.fr">ehformation@espacehandicapemploi.fr</a>
Amina OZDEMIR Anne-Charlotte de MARTRIN	Référentes qualité	<a href="mailto:ehformation@espacehandicapemploi.fr">ehformation@espacehandicapemploi.fr</a>
Carole DEBOVE	Référente handicap	<a href="mailto:ehformation@espacehandicapemploi.fr">ehformation@espacehandicapemploi.fr</a>

Si la formation a lieu dans les locaux d'EHE FORMATION, une salle de formation sera mise à disposition et respectera les conditions suivantes :

- Accès PMR existant sur tout le bâtiment
- Une salle de 52 m<sup>2</sup> (capacité en temps normal 40 personnes format théâtre, 20 personnes format avec tables) – S'il existe une jauge, elle sera appréciée selon les mesures en vigueur à la date de

signature de la présente charte)

- La disposition est modulable avec des tables rabattables sur roulettes
- Une chaise pour l'intervenant
- Entrée indépendante avec badge électronique et clé permettant d'accéder aux WC – fermeture de la salle pendant le déjeuner
- Deux prises de 220V
- Un système de chauffage et de rafraîchissement ou ventilation permettant de maintenir une température comprise entre 19°C et 24°C en toute saison
- Du matériel de vidéo projection, sonorisation, micro ainsi qu'une surface verticale plane de couleur claire et unie
- Un accès Internet centralisé et sécurisé (wifi visiteur)
- Point d'eau dans la salle avec cafetière, théière, etc.
- WC aux normes adjacents à la salle de réunion
- Parking privé sur les places visiteurs

Restauration : plusieurs points de restauration à proximité de la salle de formation (avec réservation fortement conseillée) : La Cantine / La Patte d'oie / le Verdun / le CRU / La Mie Câline. Les réservations peuvent être réalisées par EHE sur demande le matin même.

Hébergement :

- Hôtel de France : Place de la libération - 32000 AUCH - 05 62 61 71 71 - [contact@hoteldefrance-auch.com](mailto:contact@hoteldefrance-auch.com)
- Le Domaine de Baulieu : Chemin du Barrail - 822 Chemin de Lussan 32000 AUCH - 05 62 59 97 38 - [contact@ledomainedebaulieu.com](mailto:contact@ledomainedebaulieu.com)
- Hôtel Ibis & Ibis Budget : Avenue Jean Jaurès Zone d'Endoumingue 32000 AUCH - +33562635544 - [H3449@accor.com](mailto:H3449@accor.com)
- Hôtel Campanile : 51 chemin de Nareoux - 32000 AUCH, +33 5 62 63 63 05 - [auch@campanile.fr](mailto:auch@campanile.fr)

Par la signature de cette charte, le formateur ou sous-traitant s'engage explicitement à respecter l'ensemble des termes prévus dans cette présente charte.

Fait le ....., à AUCH,

Nom, Prénom du formateur :

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

## Annexe 1 : Fiche de recrutement d'un formateur

Nom / prénom du formateur :

- Merci de compléter le tableau ci-dessous :

Suivi des formations			
Année	Intitulé de la formation	Organisme de formation	Précisions

- Quelle expertise avez-vous développée au cours de votre expérience professionnelle ?
- Combien de sessions de formation (préciser domaine de formation ciblé) avez-vous animé en moyenne par an ?
- Concernant les formations que vous assurez, quels sont les moyens que vous utilisez ?

Les outils pédagogiques	Les techniques d'animations	Les méthodes d'évaluations

- Comment mesurez-vous la satisfaction de vos stagiaires à l'issue de vos formations ? Réalisez-vous systématiquement des enquêtes de satisfaction à l'issue de vos formations ?

- Quel est le profil de vos stagiaires ? (salariés, DE, jeunes diplômés, techniciens, des encadrants, ...)
  
- Quelle est la durée en moyenne de vos sessions de formation (nombre heure) ?
  
- Quelles sont vos moyennes sur les items suivants :
  - le taux moyen de satisfaction des stagiaires :
  - le taux de présentation aux examens des stagiaires :
  - le taux de réussite aux examens des stagiaires :
  
- comment réalisez-vous la veille sur les innovations pédagogiques et technologiques ? et comment en exploitez-vous les enseignements ?

#### **Pièces justificatives à fournir à EHE FORMATION**

- Récépissé de la demande du numéro de déclaration d'activité
- Les certifications nécessaires (diplômes, attestations de fin de formations)
- Responsabilité civile professionnelle ou d'exploitation en cours de validité, le cas échéant (formalité réglementaire qui ne s'applique pas aux autoentrepreneurs)
- Formations suivies par le formateur (attestation, séminaire, atelier, webinaire, abonnement à des sites et/ou revues spécialisés, ...)
- CV à jour
- Support de formation à destination des stagiaires et d'EHE FORMATION
- Sources documentaires utilisées lors de la formation

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter au 05.32.09.23.29 afin d'étudier les aménagements compensatoires adéquats.



## Annexe 2 : Recensement des absences



### Recensement des absences

<u>intitulé de la formation</u>	
<u>date</u>	

nom du stagiaire absent	
prénom du stagiaire absent	

nom du stagiaire absent	
prénom du stagiaire absent	

nom du stagiaire absent	
prénom du stagiaire absent	

nom du stagiaire absent	
prénom du stagiaire absent	

Aucune absence à signaler	
---------------------------	--

<b>Nom et prénom du formateur</b>	<b>Signature du formateur</b>



## Annexe 3 : FEUILLE D'EMARGEMENT

Intitulé de la formation

Durée et Horaires de la formation :

Dates de la formation : du \_\_\_\_ au \_\_\_\_

Lieu de la formation :

	Date : ____		Date : ____		Date : ____	
Nom prénom du (des) formateur(s)	Signatures		Signatures		Signatures	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Nom et prénom du (des) stagiaires	Matin : ... h (Nombre d'heures)	Après-midi : ...h (Nombre d'heures)	Matin : ... h (Nombre d'heures)	Après-midi : ...h (Nombre d'heures)	Matin : ... h (Nombre d'heures)	Après-midi : ...h (Nombre d'heures)

Fait à :

Signature et cachet de l'organisme de formation

Le :

## Annexe 4 : Kit du formateur

INTITULE DU DOCUMENT	MODELE FOURNI PAR L'OF	ACTION DU FORMATEUR	QUAND	A REMETTRE A EHE FORMATION
CV actualisé	NON	A FOURNIR	A LA PRISE DE CONTACT	OUI
Diplôme/Attestations de formations	NON	A FOURNIR	A LA PRISE DE CONTACT	
Fiche de recrutement	OUI	A COMPLETER	A LA PRISE DE CONTACT	
Responsabilité civile professionnelle ou d'exploitation	NON	A FOURNIR	A LA PRISE DE CONTACT	
Analyse des besoins de l'entreprise/du client	OUI	A ETUDIER	DÈS LA PRISE DE CONTACT	
Programme détaillé de la formation	OUI	A CRÉER	2 MOIS AVANT LA FORMATION	
Scénario pédagogique	OUI	A COMPLÉTER	2 MOIS AVANT LA FORMATION	
Modalités d'évaluation des stagiaires	OUI	A CRÉER	2 MOIS AVANT LA FORMATION	
Questionnaire de positionnement, attente et auto-evaluation des stagiaires	OUI	A COMPLETER	1 MOIS AVANT LA FORMATION POUR TRANSMISSION AUX STAGIAIRES	
Feuille d'émargement	OUI	A COMPLETER	TOUT AU LONG DE LA FORMATION	
Recensement des absences	OUI	A COMPLETER	TOUT AU LONG DE LA FORMATION	
Evaluation du stagiaire	OUI	A FOURNIR AUX STAGIAIRES	EN FIN DE FORMATION	



Evaluation de la formation par le formateur	OUI	A COMPLETER	EN FIN DE FORMATION	
---	-----	-------------	---------------------	--