



version 3 – 26 août 2021

CHARTRE-QUALITÉ DES FORMATEURS **MEMBRES DE LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE**

Dans le cadre du contrôle de la qualité des formations, LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE décrit dans cette chartre-qualité les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux stagiaires la qualité des formations animées par l'ensemble de ses membres formateurs : adhérents organismes de formation référencés (OF), sous-traitants ou intervenants.

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE doit s'assurer de la capacité de ses membres formateurs à dispenser une formation de qualité. Elle vérifie la réalité des prestations de formation, la conformité de l'action de formation réalisée par rapport aux objectifs initiaux. Le contrôle de la qualité de la formation est mis en place par LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE sous forme d'audit ponctuel et aléatoire et concerne l'ensemble des actions de formation qu'il met en œuvre dans le cadre de ses missions.

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE entend réaliser cette mission dans le cadre d'un échange avec ses membres adhérents formateurs (organismes de formation, sous-traitants et intervenants) afin de les accompagner dans cet objectif de qualité des prestations réalisées. Cette chartre, en précisant les missions, les conditions d'exercice ainsi que les engagements des différents intervenants dans le déroulement des formations, permet lui permet donc de reconnaître et de valoriser l'implication des personnels qui les assurent.

Le profil des formateurs de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE :

Le formateur, la formatrice agissant sous le contrôle de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE doit posséder des connaissances et des savoir-faire spécifiques et régulièrement actualisés, quelle que soit la qualité de membre auquel il a adhéré. Il s'agit d'être capable de conceptualiser sa pratique et d'adapter les contenus de formation aux attentes et aux niveaux des participants.

Le recrutement :

Le recrutement des formateurs et formatrices membres de l'Académie est organisé par LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE et validé par un groupe de formateurs membres.

Il résulte soit d'un appel public à candidatures, soit de candidatures spontanées, soit de sollicitations directes.

Le formateur ou la formatrice s'engage à fournir à LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE :

- ☐ Un CV à jour et une attestation de référence client (des formations proches de celles qui pourraient être animées) sont demandés à chaque nouveau formateur animant des formations organisées au sein de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE.
- ☐ tout autre éléments nécessaire à l'évaluation des compétences et qualifications utiles pour accomplir la mission envisagée (Récépissé de numéro de déclaration d'activité, supports pédagogiques, démarches mises en œuvre, qualifications diverses, expériences, références...);
- ☐ tous les éléments autorisant son recrutement en tant que formateur ou formatrice (fiche de renseignements, autorisation de cumul d'activités, avis insee, attestation de fournitures de cotisations sociales pour les travailleurs indépendants). Le formateur ou la formatrice n'acquiert pas de droit particulier à occuper ultérieurement un emploi permanent au sein de l'Académie ou de l'entreprise d'un de ses membres adhérent organisme de formation (OF).

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. Le sous-traitant (qui ne conclut pas directement de convention ou de contrat de formation professionnelle et qui intervient seulement en apportant un concours technique ou pédagogique à la réalisation d'actions de formation) n'est alors pas tenu de justifier d'un numéro de déclaration d'activité.

Cette tolérance de non-déclaration de l'activité de formateur auprès de la Dreets sera limitée aux adhérents intervenants qui ne dépassent pas 30 jours de sous-traitance par an sur les formations organisées au sein des activités de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE. Au-delà ces démarches de déclaration d'activité devront être effectuées au plus vite pour passer en catégorie d'Adhérent sous-traitant et éviter une exclusion de l'Académie.

Les missions des formateurs et formatrices :

Les missions des formateurs et formatrices de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE, dans le(s) domaine(s) pour le(s)quel(s) ils/elles sont recruté(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, le fonctionnement du réseau des formateurs et formatrices ;
- ☐ participer à la conception du plan détaillé de la formation ;
- ☐ participer conjointement avec les experts de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE à la rédaction ou à la mise à jour des supports pédagogiques à destination des stagiaires
- ☐ exercer son activité de formateur ou formatrice selon différentes modalités, en particulier l'animation de groupes en présentiel
- ☐ participer à l'évaluation des actions de formation.

Selon l'action de formation concernée, le formateur ou la formatrice intervient en fonction du besoin et n'est pas systématiquement concerné(e) par l'ensemble de ces missions.

La formation des formateurs et formatrices :

La formation du formateur ou de la formatrice étant indispensable au maintien de la qualité de la formation des personnels, les formateurs et formatrices 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.

A cette fin, LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE s'engage à faire bénéficier le formateur ou la formatrice :

- ☐ de participations prioritaires à des actions mises en œuvre par LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE (formations, séminaires, conférences ou colloques) ;
- ☐ de l'accompagnement d'une personne ressource expérimentée de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE lors des premières interventions ;
- ☐ d'un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices ;
- ☐ d'un appui des équipes de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE.

L'évaluation des formations

L'évaluation étant indispensable pour le processus d'amélioration des formations, l'intervenant participe à sa mise en œuvre.

- ☐ Évaluation "à chaud" et "à froid" par les stagiaires :
 - ☐ la personne ressource de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE, le formateur ou la formatrice donne aux stagiaires les informations nécessaires à la réalisation des évaluations de la formation ;
 - ☐ l'intervenant intègre les observations et les résultats des évaluations dans une logique d'amélioration continue des supports et de l'animation pédagogiques ;
 - ☐ afin de développer le réseau de formateurs, l'intervenant identifie, dans la mesure du possible, de nouvelles compétences au sein du groupe animé, et en fait part à son interlocuteur de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE.
- ☐ Évaluation "à chaud" par le formateur ou la formatrice:
 - ☐ 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 les équipes de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE.

Déontologie et éthique professionnelle :

- ☐ Le formateur, la formatrice, présente la formation et précise qu'il intervient au nom de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE 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 LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE, de ses membres 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 de la formation et prévient la personne ressource 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 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 sous-traitant est tenu au respect du secret professionnel dans le cadre de sa mission ainsi qu'au devoir de réserve.
- ☐ Le formateur, la formatrice, s'engage à respecter le programme de la formation défini lors de la convention de formation et à s'adapter au public formé (différences entre les niveaux notamment ...), les objectifs de formation en termes de résultats à atteindre.

Contrôle de la qualité de la formation :

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE procède au contrôle régulier des prestations délivrées par ses intervenants conformément à sa mission. LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE 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 pourra éventuellement s'effectuer directement lors de la formation, par la présence d'un représentant de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE qui vérifiera la prestation assurée par le formateur ou la formatrice en fonction du programme prévu, ceci, sans perturbation de la formation. En cas d'anomalies ou de non-respect de cette charte qualité et du contrat de prestation qui encadre la mission de formation concernée, LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE informera systématiquement le formateur ou la formatrice concerné(e).

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE s'assure le respect effectif des engagements pris par ses membres formateurs tout au long du processus de formation.

En cas de non-respect de ses engagements :

- ☒ LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE est en mesure d'invalider le versement de la prestation réalisée au compte du formateur ou de la formatrice.
- ☒ LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE se réserve le droit d'exclure le membre des effectifs référencés.

Validation de la charte-qualité :

Par la signature de cette charte, le formateur ou la formatrice s'engage explicitement à :

- ☒ Bâtir une proposition de formation qui prenne en compte les réalités des besoins des stagiaires ainsi que les objectifs spécifiques à chaque action.
- ☒ Proposer un accompagnement permettant à chacun d'être acteur de son parcours de formation en toute autonomie, avec tout l'accompagnement nécessaire pour la personnalisation et l'individualisation des projets.
- ☒ Concevoir et mettre en œuvre un dispositif d'évaluation de la formation respectant les phases d'évaluation fixées par le logigramme qualité de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE (fourni avec le Livret Formateur) et les engagements qualités Qualiopi de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE (Annexe 1).

- ☒ Maintenir sa compétence de formateur, de formatrice, en participant à des colloques, séminaires, sessions d'échanges de pratiques, formations de formateurs de manière continue,
- ☒ Maintenir et perfectionner son niveau d'expertise lors de colloques, séminaires, groupes de travail, formations.
- ☒ N'exercer que dans des domaines pour lesquels il dispose d'une expertise adéquate au regard du contenu de la formation ou s'appuyer sur les compétences nécessaires;
- ☒ Ne s'engager dans une formation qu'en fonction de ses disponibilités.

Signature de l'intervenant formateur ou formatrice :

NOM :	PRENOM :
Fait à : Le :	Signature avec mention « lu et approuvé »

CHARTRE QUALITE - ANNEXE 1 : Extrait des engagements qualité de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE :

Depuis le 01/01/2017, les organismes de formation sont soumis à un référencement qualité notamment via la démarche Datadock, et désormais Qualiopi à compter de l'obtention de cette certification par La Boîte à Indés et du 01/01/2022 au plus tard. Un extrait des engagements pris par les membres de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE dans ce cadre, concernant directement les membres adhérents OF, est reproduit ici, afin d'en partager clairement les exigences.

Indicateur 1.1 : un programme détaillé pour l'ensemble de son offre

Les membres adhérents OF de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE proposent des formations destinées à un large public composé principalement de dirigeants et de salariés d'entreprise du commerce, du service et tout autre domaine de l'entrepreneuriat, ainsi que de porteurs de projets à la création/reprise d'entreprises.

Chaque formation est présentée sous la forme d'une fiche programme comprenant les rubriques suivantes : objectif de formation, pré-requis, public concerné, taille du groupe, durée et dates, lieu, tarif par participant, nom de l'intervenant. Les fiches programme sont accessibles sur le site internet de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE

Indicateur 1.2 : Capacité de l'OF à informer sur modalités de personnalisation des parcours proposés, à prendre en compte les spécificités des individus, et à déterminer les pré-requis

Les formations proposées par les membres de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE sont conçues en articulation forte avec les parties prenantes. En amont du lancement d'une formation, un questionnaire relatif aux attentes est communiqué aux clients pour apprécier plus finement les besoins et adapter le parcours de formation. LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE s'engage à ce que ses membres adhérents accompagnent la personnalisation et l'individualisation des projets (cf charte formateurs). Par ailleurs, les prérequis sont bien évalués (1.4)

Indicateur 1.3 : adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE s'engage à ce que tous ses membres adaptent les modalités pédagogiques aux objectifs de chaque formation. La fiche Programme de chaque formation précise systématiquement les modalités pédagogiques et leur adaptation à la spécificité du projet de formation (cf 1.1) :

- les méthodes pédagogiques permettant d'animer la formation Ex : Apports de connaissances et d'outils méthodologiques, Analyse, Mise en pratique...
- les moyens matériels : par exemple : Livret pédagogique, traces des analyses réalisées en session, Drive...

Les formateurs signent une charte d'engagement qui requiert cette adaptation des modalités pédagogiques aux besoins des participants et donc aux objectifs de la formation. (cf charte d'engagement, point 1).

Indicateur 1.4 : positionnement à l'entrée et évaluation à la sortie de formation

Positionnement à l'entrée en formation :

Les prérequis sont explicités dans la fiche programme. Ils sont évalués par le biais d'un questionnaire et /ou d'un entretien individuel : avant chaque inscription, un échange (physique, téléphonique ou mail) est réalisé de façon à apprécier l'adaptation de la formation à la personne intéressée. Si cette action de formation a déjà eu lieu, une mise en relation avec des anciens stagiaires est proposée.

Evaluation à la sortie : La fiche Programme de formation précise par ailleurs (voir aussi indicateur 2.5) :

- les moyens d'évaluer la progression pédagogique des stagiaires tout au long de la formation
- la remise à l'issue de la formation d'une attestation de fin de formation situant ces acquisitions
- L'évaluation du transfert des acquis est réalisée 1 mois après la formation sur la base d'un questionnaire envoyé par mail

Indicateur 2.1 : modalités d'accueil et d'accompagnement

Les membres formateurs s'engagent à respecter les modalités d'accueil et d'accompagnement telles que décrites dans le livret du stagiaire.

Indicateur 2.3 : processus d'évaluation continue

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE dispose de procédures qualité clairement formalisées.

Les membres formateurs sont destinataires des procédures qui les concernent (fournis avec le Livret Formateur) et s'engagent à les respecter via la signature de la charte formateur.

Le kit formateur, (annexe 2 de la Charte), dresse la liste des documents nécessaire à la réalisation de l'action de formation par le formateur. Ce kit stipule les modèles de documents à utiliser ainsi que leur utilisation.

Les évaluations à chaud et à froid sont annuellement exploitées par l'équipe LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE pour analyser la qualité des actions réalisées et les faire évoluer.

Indicateur 3.1 : moyens et supports mis à disposition des stagiaires

Les programmes de formation précisent les moyens pédagogiques de chaque action. Les supports sont conçus par le formateur et adaptés à chaque formation, en respect de la charte formateur. Les supports pédagogiques restent la propriété de chaque formateur.

Indicateur 4.2 : qualification professionnelle et formation continue des formateurs

LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE met en place une procédure de sélection des membres adhérents formateurs (OF, sous-traitants, intervenants), permettant de s'assurer des compétences requises. Par ailleurs, la charte formateur prévoit de :

- Maintenir sa compétence de formateur en participant à des colloques, séminaires, sessions d'échanges de pratiques, formations de formateurs de manière continue,
- Maintenir et perfectionner son niveau d'expertise lors de colloques, séminaires, groupes de travail, formations.
- N'exercer que dans des domaines pour lesquels je dispose d'une expertise adéquate au regard du contenu de la formation ou de m'appuyer sur les compétences nécessaires

Indicateur 4.3 : production de références

Une attestation de référence client est demandée à chaque nouveau formateur animant des formations dans le cadre des activités de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE et de ses membres. Celle-ci situe quelques clients, des formations proches de celles qui pourraient-être animées et les démarches qui avaient été mises en œuvre.

Indicateur 6.1 : évaluations systématiques et formalisées des actions de formation

Une évaluation de satisfaction à chaud et à froid sont systématiquement complétées par les participants. Lors de réunions pédagogiques régulières, le membre formateur est également invité à faire également état de ses propres analyses. Chaque année, LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIES, en tant que représentant des parties prenantes, analyse les différents outils du logigramme qualité pour construire l'offre de formation de l'année suivante.

Indicateur 6.2 : évaluation d'impact

Une évaluation à froid de la formation est systématiquement adressée à chaque stagiaire 1 mois après la formation. Il en est de même auprès des prescripteurs qui sont invités à évaluer l'impact des acquis de la formation

Indicateur 6.3 : partage des résultats des évaluations avec les parties prenantes

Dans un processus d'amélioration continue les étapes du logigramme réalisées pour chaque formation permettent de compiler les évaluations et de recenser différents indicateurs de performance. L'évaluation à froid est l'occasion d'un nouvel échange avec les stagiaires et prescripteurs concernées afin de mesurer le transfert des acquis et l'apport de la formation proposée. L'analyse des indicateurs de performance est diffusée et mise à jour régulièrement sur le site internet de LA BOÎTE À INDÉS ACADÉMIE.

CHARTRE QUALITE - ANNEXE 2 : Kit formateur

INTITULÉ DU DOCUMENT	MODÈLE FOURNI PAR L'OF	A FOURNIR/COMPLÉTER PAR LE FORMATEUR	QUAND	A REMETTRE A L'OF	A REMETTRE AU STAGIAIRE
Programme détaillé de la formation	OUI	A COMPLETER	1 MOIS AVANT LA FORMATION	OUI	OUI
CV actualisé	NON	A FOURNIR	1 MOIS AVANT LA FORMATION	OUI	OUI
Evaluation des prérequis	OUI	A FOURNIR	15 JOURS AVANT LA FORMATION	OUI	COPIE SUR DEMANDE
Fiche d'entretien avant formation	OUI	A COMPLETER	15 JOURS AVANT LA FORMATION	OUI	COPIE SUR DEMANDE
Feuille d'émargement	OUI	A COMPLETER	TOUT AU LONG DE LA FORMATION	OUI	COPIE EN FIN DE FORMATION
Evaluation de satisfaction	OUI	A COMPLETER	FIN DE FORMATION	OUI	POUR QU'IL LE COMPLETE
Evaluation du stagiaire	OUI	A COMPLETER	FIN DE FORMATION	OUI	COPIE SUR DEMANDE
Attestation des acquis	OUI	A COMPLETER	FIN DE FORMATION	OUI	COPIE EN FIN DE FORMATION
Attestation d'assiduité	OUI	A COMPLETER	FIN DE FORMATION	OUI	COPIE EN FIN DE FORMATION
Evaluation à froid	OUI	NON	1 MOIS APRES LA FORMATION	OUI	POUR QU'IL LE COMPLETE
Evaluation prescripteur	OUI	NON	1 MOIS APRES LA FORMATION	OUI	NON



NOTRE CHARTE QUALITÉ

Nous nous engageons à :

- Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté
- Concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis
- Choisir les techniques pédagogiques et les profils d'intervenants pour contribuer à un développement optimal des compétences
- Animer nos formations de façon vivante et interactive ; impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, le plus souvent possible
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue

Pour cela, nous avons élaboré des procédures et outils nous permettant de :

Analyse et conception

- Recueillir les données nécessaires à la conception d'une action efficace : profil du public, objectifs précis, contexte, spécificités et contraintes à prendre en compte.
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur expérience.
- Concevoir la formation adaptée et la formaliser à travers une proposition écrite détaillée.
- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes.

Animation

- Prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé.
- Veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires en cours de formation pour favoriser leur apprentissage.
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.

Bilan et évaluation

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe ; et en fournir la synthèse à nos clients.
- Procéder à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.