

Charte déontologique des formateurs

Le 1^{er} janvier 2024

Le commanditaire

Rébecca Urbajtel

Dirigeante d'organisme de formation et d'accompagnement

14 rue de Delle 68200 Mulhouse

Tel : 06 83 21 75 52

Mel : rebecca.urbajtel@reb-u.fr

Guide à destination des formateurs sous-traitants

Ce livret a pour objectif de lister les éléments constituant les valeurs et les normes d'intervention au nom de l'organisme de formation Rébecca Urbajtel :

1. La charte déontologique du formateur
2. La charte qualité de **Reb U**
3. Le déroulement des formations
4. Le règlement Intérieur et le cadre d'intervention des formateurs
5. L'attestation de conformité au référentiel national qualité de la formation

Intervenir pour Rébecca Urbajtel, c'est partager les valeurs, s'engager sur le professionnalisme, l'humanité et la qualité de service que nous devons à nos clients.

1. La charte déontologique du formateur

Les valeurs suivantes sont essentielles à vos interventions :

ETHIQUE : 3 niveaux sont utilisés pour évaluer une situation en termes d'éthique

- Niveau 1 – valeurs de base – applicable à tout être humain et valables au niveau universel
- Niveau 2 – principes éthiques – faire une interprétation culturelle et cela implique opérer des différences selon les diverses professions
- Niveau 3 – groupes cibles à prendre en compte – prendre en compte les personnes ou les situations selon leur système de référence



CADRE LEGAL : connaître et respecter la législation en vigueur.

COMPETENCES : accepter les missions qui entrent dans votre champ de compétences.

EFFICACITE : Elaborer des actions de formations tenant compte des besoins des clients, des apprenants et des objectifs fixés lors des échanges pour l'élaboration du programme de formation. Le formateur mettra tout en œuvre pour permettre à chaque stagiaire d'être acteur de sa formation et éviter ainsi tout abandon, décrochage.

EVALUATION : La formation devra faire l'objet d'un test de connaissance des stagiaires au début et à la fin du parcours afin de mesurer la progression du candidat.

Ce test/quizz est à élaborer par le formateur à partir de son contenu pédagogique et devra être remis en fin de parcours à Rébecca Urbajtel avec un bilan de l'action de formation.

Le formateur s'assure que l'évaluation de satisfaction est bien remplie à la fin de chaque stage.

Le formateur intègre les observations et en remet une synthèse en fin de parcours.

IMAGE DE MARQUE : c'est l'image de Rébecca Urbajtel qui est portée par les formateurs. Je vous remercie d'en tenir compte lors de vos interventions et d'imaginer comment je réagirais à votre place.

CONFIDENTIALITE ET RESPECT DE LA VIE PRIVEE : appliquer la règle absolue du secret professionnel dans le cadre de sa mission. Faire preuve de discrétion sur toutes les informations.

2. La charte qualité de Réb'U, - Rébecca Urbajtel, organisme de formation

Garantir l'adéquation entre les contenus pédagogiques et les objectifs de la formation.

Garantir l'élaboration de documents administratifs liés à la formation conformes et délivrés dans les délais.

Disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public.

Mettre en œuvre des modalités d'évaluation des connaissances en lien avec la réglementation et les objectifs de l'action de formation.

Mesurer la satisfaction des stagiaires à l'issue des formations ;

S'assurer de la qualité des relations formateur/ stagiaires/ clients/ donneur d'ordre.

Le formateur s'engage à ne pas s'approprier la clientèle et faire des propositions sans en avoir échangé avec Rébecca Urbajtel au préalable.

3. Le déroulement des formations

ACTIONS POUR LIMITER LES RUPTURES ET LES ABANDONS DES PARCOURS DE FORMATION

1. Avant l'entrée en parcours de formation

La confirmation des dates et heures de formation est réalisée par courriel au stagiaire et/ou client. Un rappel est envoyé la veille du jour de l'entrée en formation.

Chaque stagiaire se positionne sur les compétences cibles, peut préciser son besoin individuel et confirmer sa compréhension des objectifs généraux de la formation lors du positionnement à l'entrée.

2. Pendant le parcours de formation

Dans les situations listées ci-après, l'engagement de Réb'U, est :

- Réponse aux courriels ou appel sous 24 heures en cas de sollicitation d'un stagiaire et/ou client en dehors de heures de formation ;
- SMS ou appel téléphonique le jour même en cas de retard/absence sans nouvelle du stagiaire ;
- Courriel de restitution par Réb'U, au stagiaire et/ou client en cas d'absence à la formation non excusée.

3. Après le parcours de formation

Les stagiaires confirment leurs apprentissages à travers un bilan des acquis des compétences cibles. Réb'U, confirme l'assiduité des stagiaires à travers la remise d'une attestation de fin de formation et la confirmation du développement des compétences visés.

Les stagiaires ont la possibilité de demander un temps d'échange oral dans les 3 mois qui suivent la formation s'ils-elles souhaitent s'autoévaluer à froid et renforcer l'ancrage des ressources qu'ils-elles peuvent désormais mobilisées.

DES OUTILS POUR UNE FORMATION ADAPTEE AUX BESOINS DE PARTICIPANTS

1. Accueillir les stagiaires et évaluer leurs attentes

Le cadre d'intervention, les objectifs pédagogiques généraux et le programme sont nommés en début de formation.

Les stagiaires sont invités à se présenter et à formuler explicitement leur objectif personnel. Un contrat de groupe est nommé par l'intervenant.

2. Accompagner le développement et évaluer les stagiaires

Un carnet de note ou un support pédagogique sont remis aux participants en début de formation. Des fiches pratiques et des outils d'autodiagnostic permettent l'appropriation des participants.

Des contrôles intermédiaires et le questionnement des pratiques expérimentées sont faits en séance. Les documents partagés sont transmis par mail à tous les participants.

Un bilan de formation individuel est réalisé par chaque participant (les 3 A) : Appréciations, Apprentissages et plan d'Actions.

Un bilan à froid est réalisé à 6 mois pour les bilans de compétences.

3. Adapter les formations à l'ère du digital

La crise sanitaire a permis une évolution positive des formations pour celles et ceux qui souhaitent limiter les déplacements ou suivre des formations hors temps de travail.

Les outils de la visioconférence sont utilisés pour faire vivre les apports théoriques de manière participative et collaborative au même titre qu'en présentiel.

RECUEILLIR DES INFORMATIONS A CHAUD ET EVALUATION DE FIN DE FORMATION

1. Chaque stagiaire est invité à remplir la fiche d'évaluation

Extrait permettant aux stagiaires d'évaluer la formation et l'intervenant en cochant selon son niveau de satisfaction dans l'échelle suivante :



Pendant la formation					
De l'alternance pratique / théorie					
De la réflexivité sur sa situation professionnelle					
Des supports adaptés et utilisables					
Maitrise et connaissances techniques du sujet par l'intervenant					
Qualité d'écoute et de reformulation de l'intervenant					

2. Chaque formateur constitue un dossier pour les formations animées au nom de Reb'U

Le formateur vérifie que le stage a bien répondu aux attentes des stagiaires et complète un compte rendu & bilan formateur.

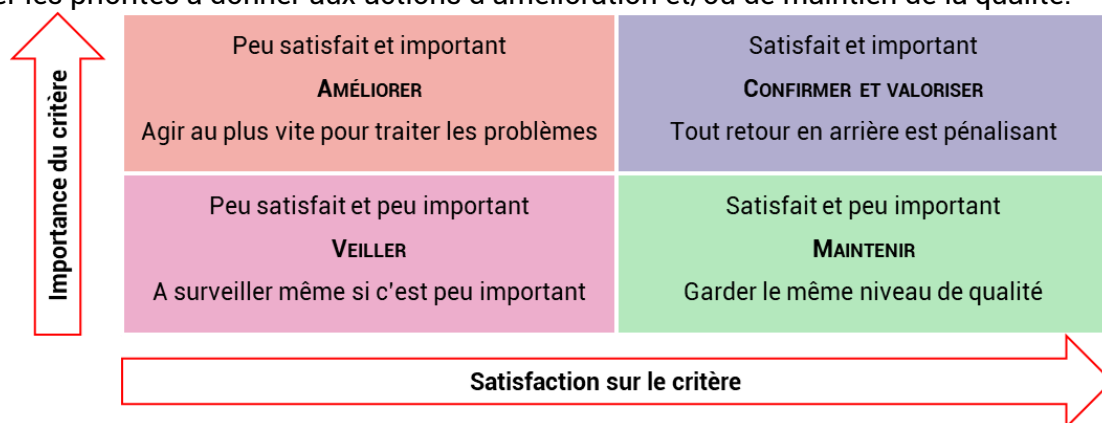
Le formateur retourne dans les meilleurs délais le dossier formation incluant toutes les pièces justifiant le bon déroulé de l'action de formation (feuilles de présences, évaluation de début et de fin des compétences cibles, évaluation de la satisfaction des stagiaires et bilan de l'action).

3. Traitement des informations par Rébecca Urbajtel

- Lire 100% des évaluations à chaud et enregistrer les résultats.
- Compléter un tableau de bord qualité client des actions de formation.
- Repérer les dérives dans les évaluations à chaud
 - Les appréciations ★ et ☆ sont des alertes.
 - La récurrence de mauvaises notations sur un élément d'observation est analysée immédiatement.
 - Les remarques et commentaires qui soulèvent une difficulté conduisent à un retour à froid, avec le participant quand c'est possible et/ou avec le client.
- Classer les critères de satisfaction et la récurrence des points forts/points faibles.
- Caractériser une moyenne annuelle par type de formation et par thème d'observation.
- Exploiter les commentaires spécifiques laissés par les participants.
- Mettre en œuvre des évaluations à froid sur un échantillon de clients, notamment lors de rendez-vous exploratoires de nouveaux besoins en formation.

1. Contrôles internes de la conformité

Identifier les priorités à donner aux actions d'amélioration et/ou de maintien de la qualité.



2. Réactivité et mise en conformité du critère :

Selon les observations réalisées, le délai de gestion des non-conformités est variable.

Thématique visée	Délai de mise en œuvre
➤ L'environnement et les conditions matérielles	1 semaine
➤ Les méthodes et l'organisation pédagogiques	2 mois pour ajustements
➤ Le-la formateur-trice	6 mois pour formation/développement
➤ L'évaluation globale de la journée	1 an pour remise à plat de l'offre de formation

4. Le règlement Intérieur et le cadre d'intervention des formateurs

Les formateurs appliqueront le règlement intérieur disponible sur le site www.reb-u.fr

Chaque formateur est recruté sur la base de son CV et des compétences confirmées par ses références dans son domaine d'intervention.

Il signe un contrat de sous-traitance pour chaque nouvelle action de formation.

Il devra fournir à la demande :

- Ses certificats ou diplômes en lien avec les actions de formation animées
- Attestation SIRET / n° activité (extrait K-Bis ou INSEE)
- Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle et exploitation
- Attestation de vigilance (URSSAF)
- Déclaration sociales et paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale (de moins de 6 mois)

5. L'attestation de conformité au référentiel national qualité de la formation

Pour les formateurs ayant l'attestation Qualiopi, il vous suffira de la fournir.

Pour les autres, **je vous invite à attester sur l'honneur le respect des 7 critères du RNQ.**

Je soussigné _____ atteste respecter les 7 critères du Référentiel National Qualité dans toutes mes actions de formations suivants :

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

2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

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

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

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

6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement Professionnel

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

A : _____

Le : _____

Nom prénom du signataire :

Fonction :

Signature et cachet :