



J.P.C. Consultant

Nadine FORZINETTI
Consultant Ressources Humaines
06.21.03.30.08.
jpc-n.forzinetti@orange.fr
<http://www.jpcconsultant.fr>

PROCEDURE QUALITE DE LA FORMATION

▪ Objet

Le présent document a pour but de définir l'ensemble des dispositions prises par JPC CONSULTANT et par ses formateurs sous-traitants, pour garantir la qualité des actions de formation professionnelle continue proposées. Il vise à répondre en tous points aux 21 critères de qualité définis par les OPCA, dans le cadre de l'application de la loi du 5 mars 2014 et du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.

▪ Responsabilités

L'exploitante de JPC CONSULTANT est responsable de l'établissement et de la mise en application de cette procédure Qualité de la Formation.

Les formateurs, pour les formations organisées par JPC CONSULTANT, sont responsables du respect de toutes les dispositions de cette procédure, pour la réalisation des formations, qu'ils animent.

L'exploitante de JPC CONSULTANT est responsable du suivi de la satisfaction des différentes parties prenantes des formations, et de l'amélioration continue des dispositifs mis en place.

▪ Les étapes de pilotage des actions de formation

Les formations JPC CONSULTANT sont organisées dans l'objectif de transmettre les connaissances et les compétences recherchées par les personnes à former et de satisfaire les attentes des parties prenantes concernées :

- Les organismes financeurs des formations
- Les entreprises ou organismes commanditaires des formations
- Les personnes à former

L'offre de formation JPC CONSULTANT est principalement destinée aux entreprises ou organismes et subsidiairement aux personnes à titre individuel. Les principales thématiques de formation proposées sont celles des métiers relevant des Ressources Humaines, du droit social, du droit du travail et de la paie.

Les tarifs des formations sont les suivants :

- 350 €HT soit 350 €TTC par jour de formation et par stagiaire, pour les formations inter-entreprises.
- 800 à 1200 €HT soit 800 à 1200 € TTC par jour de formation pour les stages intra-entreprise.

Les différentes étapes de gestion des formations s'inscrivent dans 3 grands processus, que l'on peut décrire ainsi, avec les activités associées :

- **Processus « Définition et communication de l'offre de formation » ou « AMONT »:** établissement et communication d'un catalogue annuel de formations, communication sur les tarifs et conditions de vente des formations proposées, établissement des programmes détaillés (capacités ou compétences professionnelles visées, prérequis, modalités pédagogiques) pour chaque formation du catalogue, identification des prestataires compétents pour chaque formation et vérification des expériences et qualifications actualisées des formateurs, procédures d'admission, modalités de personnalisation d'accès aux formations
- **Processus « Déclenchement de la formation, prise en charge des stagiaires et réalisation des formations » ou « ACTION » :** choix du lieu de formation, invitation, livret d'accueil, accueil des stagiaires, déroulement de la formation, définition et mise à disposition des moyens matériels et logistiques, contrôle de l'assiduité des stagiaires, contrôle de l'acquisition des compétences par séquences pédagogique significatives, outils d'évaluation à chaud des stagiaires, procédure d'évaluation à chaud des formations par stagiaires
- **Processus « Suivi et amélioration continue » ou « AVAL » :** procédure d'évaluation à froid par les stagiaires et par les entreprises ou prescripteurs des formations, gestion des attestations de références clients, suivi des indicateurs de performance, communication des résultats des évaluations et des décisions d'amélioration.

Les activités associées à ces 3 processus et les modèles de documents correspondants sont décrits dans § « Activités et modèles de documents » ci-après.

- Activités et modèles de documents

PROCESSUS « AMONT »	
<p>Définition de l'offre de formation</p> <p>1. Formations catalogue</p> <p>❑ Le catalogue des formations de JPC CONSULTANT est mis à jour en début de chaque année.</p> <p>Les données d'entrée du travail de mise à jour sont : la prise en compte des demandes nouvelles des clients durant l'année précédente, les attentes formalisées des clients, les propositions des formateurs, les informations de veille sur les besoins des métiers RH.</p> <p>❑ Une réunion de l'équipe des formateurs est organisée pour valider les nouveautés du catalogue. Le catalogue décrit succinctement l'ensemble des formations pouvant être proposées : le titre, la durée et les éléments essentiels du programme et des objectifs de transfert de compétences visés pour chaque formation.</p> <p>2. Formations sur-mesure</p> <p>Soit à partir d'une formation existant au catalogue, soit en fonction du besoin exprimé par le client ou le prescripteur, la formation est adaptée à la demande. (voir Personnalisation et prise en compte des spécificités des personnes à former)</p>	<p>Catalogue des formations</p> <p>Descriptif clients de l'OF, marché, périmètre.</p> <p>Fiche Recueil des besoins et adaptation au public.</p>
<p>Communication de l'offre de formation</p> <p>1. Diffusion et communication de l'offre de formation catalogue</p> <p>❑ Le catalogue des formations est mis à disposition sur le site internet de JPC CONSULTANT.</p> <p>Toutes les formations inscrites au catalogue ne sont pas organisées chaque année. Le fonctionnement est le suivant : dès qu'une formation est demandée, une communication ciblée sur cette formation est organisée pour l'ensemble des clients et prospects, dans l'objectif de constituer un groupe suffisant de personnes (au moins 3 stagiaires), pour garantir l'équilibre financier de l'action de formation. Cette communication se fait sous forme d'une Newsletter à destination de toutes les personnes inscrites dans le fichier de diffusion de JPC CONSULTANT et des formateurs.</p> <p>❑ Le programme détaillé de la formation est joint au message diffusé. Les inscriptions se font directement par mail ou courrier via un bulletin d'inscription.</p> <p>La programmation de la formation est ensuite décidée selon les disponibilités des inscrits et du formateur désigné.</p> <p>2. Communication de l'offre de formation sur-mesure :</p> <p>En fonction des résultats de l'analyse des besoins clients, il est adressé au demandeur : un devis et un programme détaillé de formation.</p>	<p>Site INTERNET</p> <p>Modèle de Newsletter</p> <p>Modèle de programme de formation détaillé.</p> <p>Bulletin d'inscription à une formation inter-entreprises</p> <p>Check-list de contrôle</p> <p>Modèle de devis</p> <p>Modèle de programme de formation détaillé.</p> <p>Convention de formation</p>

Personnalisation et prise en compte des spécificités des personnes à former

Les prérequis nécessaires pour l'inscription d'une personne à une formation proposée sont précisés dans le programme détaillé de la formation, transmis en amont des inscriptions. Un message personnalisé est systématiquement adressé au prescripteur ou à la personne inscrite, pour garantir la vérification des prérequis.

Une personne n'ayant pas les prérequis ne pourra pas être admise en formation. L'action de personnalisation consistera à diriger la personne vers une autre formation.

PROCESSUS « ACTION »**Déclenchement de la formation et prise en charge des stagiaires****1. Choix du lieu de formation**

Pour les formations en INTRA : soit le lieu de formation est fourni par l'entreprise ou loué par elle. L'OF valide avec l'entreprise les modalités d'accueil physique des stagiaires, le matériel nécessaire en lien avec les moyens pédagogiques définis.

Pour les formations en INTER : l'OF ne disposant pas de local de formation l'OF loue salle de formation et salle d'accueil. L'OF valide avec le loueur les modalités d'accueil physique des stagiaires, le matériel nécessaire en lien avec les moyens pédagogiques définis.

2. Invitation des stagiaires

Une invitation est envoyée dans les 8 jours qui précèdent l'action de formation (sauf inscription postérieure à cette date :

- soit au stagiaire directement sur son adresse mail
- soit au responsable de formation de l'entreprise ou du prescripteur pour transmission de l'information au stagiaire

selon le modèle annexé et contenant les informations suivantes : intitulé de la formation, nom du stagiaire, date et heures (début fin), modalités de la pause déjeuner, adresse, informations utiles (téléphone pour prévenir d'un retard, parking, transports publics ...), intervenant, contact

3. Accueil des stagiaires

L'accueil des stagiaires est effectué par le formateur au moins 15 minutes avant le début de l'action de formation, dans un espace de convivialité, prévu par l'entreprise (INTRA) ou organisé par l'OF (INTER)

Check-list de contrôle

Information préalable des stagiaires en situation de handicap
Check-list de contrôle

Modèle d'invitation
Livret d'accueil
Règlement intérieur de l'OF

<p>4. Contrôle de la présence Le contrôle de la présence s'effectue avant le démarrage de la formation. En cas de formation INTER, le formateur appelle soit le stagiaire, soit l'entreprise en cas de retard ou absence pour le signaler. La présence est matérialisée par la signature de la feuille d'émargement.</p> <p>5. Démarrage de l'action L'action démarre par un tour de table permettant à chacun de se présenter et de présenter son entreprise et d'indiquer à tous ses attentes au regard de la journée de formation. Un exercice de positionnement peut être proposé en fonction des modalités convenues avec le client et/ou prescripteur.</p>	<p>Feuilles d'émargement</p> <p>Tour de table QCM de début de formation</p>
<p>Réalisation de la formation</p> <p>1. Déroulement de la formation L'action de formation se déroule selon les modalités pédagogiques définies avec le client et/ou le prescripteur.</p> <p>2. Validation des acquis en cours de formation pour chaque séquence significative A l'issue de chaque séquence pédagogique significative un ou plusieurs exercices sont proposés pour valider la possibilité de poursuite des apprentissages ou revenir sur ceux qui auraient été mal compris. Un travail personnel (supports, exercices supplémentaires, cas pratiques ...) peut être proposé en intersessions en cas de formation sur plusieurs jours non continus.</p> <p>3. Evaluation des acquis en fin de formation A l'issue de la formation un questionnaire est proposé pour valider les acquis de la formation (connaissances, compétences). Le QCM de positionnement de début de formation également peut être repris pour évaluer la progression de l'apprenant.</p> <p>4. Evaluation à chaud en fin de formation En fin de formation, il est proposé aux stagiaires d'évaluer la formation, au moyen d'un tour de table et du remplissage d'une fiche d'évaluation. Cette évaluation à chaud sert à connaître le degré de satisfaction du stagiaire sur les conditions d'organisation de la formation, son déroulement, son contenu... Il s'agit d'évaluer le programme élaboré en fonction de l'objectif, l'adéquation aux attentes, l'organisation et intérêt du contenu, les méthodes et la qualité de l'animation, les supports utilisés, le groupe de stagiaires, les conditions de déroulements (lieu, horaires, pauses, convocation...)</p>	<p>Exercices</p> <p>Documents d'évaluation des acquis</p> <p>Evaluation à chaud stagiaire</p>

<p>5. Remise des documents de fin de formation</p> <p>Sont remis au stagiaire ou envoyés à l'entreprise selon les modalités définies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attestation individuelle de formation - Attestation de présence - Copie de la fiche de présence <p>La facture est envoyée selon convention soit à l'Entreprise ou Prescripteur, soit directement à l'OPCA.</p>	<p>Attestation individuelle de formation</p> <p>Attestation de présence</p>
--	---

PROCESSUS « AVAL »	
<p>Suivi de la formation</p> <p>1. Exploitation et communication des évaluations</p> <p>La fiche d'évaluation stagiaire est communiquée au client et/ ou prescripteur. Une fiche récapitulative est jointe aux réponses des stagiaires Les points d'améliorations sont notés pour être appliqués aux formations futures. Ces documents peuvent être communiqués à l'OPCA sur demande.</p> <p>2. Exploitation et communication des tests et QCM</p> <p>Les QCM, documents d'évaluation des acquis ... sont analysés pour vérifier la réalisation des objectifs assignés à la formation, les points forts et les points d'amélioration du stagiaire. La fiche d'évaluation est communiquée au stagiaire, au client et/ ou prescripteur, selon convention. Ces documents peuvent être communiqués à l'OPCA sur demande.</p> <p>3. Evaluations à froid</p> <p>Elle sert à mesurer l'utilisation de la formation dans l'environnement de travail et à rendre plus objective l'appréciation portée par le salarié sur la formation suivie. Il s'agit d'évaluer les effets de la formation sur le salarié formé, et en particulier : l'impact concret de la formation sur les compétences, la mise en pratique sur le poste de travail, l'utilisation des connaissances acquises, la progression individuelle (motivation...), la participation à l'amélioration de la performance collective Elle est proposée au stagiaire et à son manager son forme de questionnaires et peuvent être remplacées ou complétées par un entretien. Délai 1 à 3 mois selon la formation.</p> <p>4. Retour clients et échanges. Evolution des stagiaires</p> <p>La fiche d'évaluation stagiaire est communiquée au client et/ ou prescripteur. Une fiche récapitulative est jointe aux réponses des stagiaires Les points d'améliorations sont notés pour être appliqués aux formations futures. (voir exploitation des évaluations à chaud</p>	<p>Evaluation à chaud stagiaire Synthèse de l'évaluation formation</p> <p>Synthèse de l'évaluation stagiaire</p> <p>Evaluations à froid</p> <p>Synthèse de l'évaluation des stagiaires Fiche Recueil des besoins et adaptation au public.</p>

<p>et à froid) Ces documents peuvent être communiqués à l'OPCA sur demande.</p> <p>Les échanges porteront sur l'opportunité d'une suite à la formation au salarié (perfectionnement, axes nouveaux ...) et éventuellement à l'élargissement de cette formation à d'autres salariés.</p>	
<p>Amélioration continue du processus de formation</p> <p>1. Exploitation des évaluations à chaud et à froid Les évaluations des stagiaires sont compilées dans un fichier automatisé de saisies de données EXCEL et représentées sous forme de graphiques, pour l'ensemble du groupe. Les résultats sont envoyés par mail au stagiaire et au client. Les fiches d'évaluation ou figurent un ou des réponses « insatisfait » font l'objet d'un appel au client pour connaître la raison d'un tel résultat et trouver un moyen d'amélioration.</p> <p>2. Formation continue des formateurs Tous les formateurs intervenants pour JPC CONSULTANT sont formateurs et conseils experts dans leurs domaines de compétence. La pratique opérationnelle et la veille qu'ils réalisent garantissent la mise à jour de leurs compétences métiers. Chaque année des formations métiers sont suivies par les formateurs dans leur domaine. Le suivi d'une formation de formateur est un plus. Cette formation est au plan de formation JPC pour 2017 (Formascope)</p> <p>3. Participation à des colloques, réseaux d'experts, séminaires, Mooc, webinaires ... Tous les formateurs intervenants pour JPC CONSULTANT participent et/ou animent des colloques, des blogs écrivent des articles parus dans la presse locale ou professionnelle. Ils suivent et étudient des MOOC ou WEBINAIRES.</p> <p>4. Formateurs exerçant des fonctions opérationnelles Tous les formateurs intervenants pour JPC CONSULTANT sont formateurs et conseils experts dans leurs domaines de compétence. La pratique opérationnelle et la veille qu'ils réalisent garantissent la mise à jour de leurs compétences métiers.</p> <p>5. Revue annuelle avec l'équipe de formateurs Afin de mettre à jour les nouveaux programmes, une réunion est organisée avec tous les formateurs pour élaborer les contenus, programme, calendrier... en tenant compte des expériences, des retours de chacun.</p>	<p>Synthèse de l'évaluation des stagiaires</p> <p>CV des formateurs avec compétences Attestations de formation Attestations clients</p>

- Liste des formateurs et organismes de formation intervenants pour le compte de JPC CONSULTANT
 - Nadine FORZINETTI JPC CONSULTANT – FORMATION DROIT SOCIAL/ DROIT DU TRAVAIL/ RH / PAIE
 - Pascal FORZINETTI – Avocat / Cabinet FORZINETTI - FORMATION DROIT SOCIAL/ DROIT DU TRAVAIL
 - Valérie HERBIGNEAUX

Nadine FORZINETTI
Dirigeante JPC CONSULTANT