

LIVRET DU FORMATEUR

Janvier 2012

1 Politique qualité

Les services « formation » de la Chambre de commerce et d'industrie de Limoges et de la Haute-Vienne (CCI) ont pour clients des entreprises, des organismes et des établissements publics dont le niveau d'exigence en matière de qualité va croissant.

Ceux-ci ont en effet de plus en plus souvent, une approche globale des processus de formation de leurs salariés qui doit répondre à une évolution constante de leurs métiers.

La qualité est partie intégrante de l'activité quotidienne et ce depuis de nombreuses années puisque :
l'Organisme est certifié ISO 9001 depuis le 26 janvier 2000,
CCI Formation et la Création d'activités sont labellisées Etat/Région depuis le 17 juillet 2004.

L'année 2008 a vu l'intégration de l'ISFOGEP dans le périmètre de certification ISO 9001 et nous avons obtenu, en janvier 2009 le renouvellement en version 2008.

La satisfaction du client passe par :

- le respect des exigences du client tel qu'il les a formulées,
- la formalisation et le respect des exigences implicites du client c'est-à-dire les exigences non formulées par le client mais qui sont indispensables à la réalisation de la prestation,
- la conformité avec le cadre législatif et réglementaire.

La mise en œuvre du système de management de la qualité permet à chacun de :

- contribuer à la satisfaction du client,
- être acteur dans l'amélioration du système de management de la qualité,
- anticiper les besoins des clients.

Le client est au centre de ce système.

En tant que formateur, vous avez un rôle important dans le processus car vous êtes en lien direct avec les stagiaires et/ou étudiants durant la formation.

Même si nous n'intervenons pas directement pendant le déroulement de votre prestation, nous souhaitons que chaque formateur respecte une ligne directrice conforme à nos engagements.

Nous attendons également de vous que vous nous aidiez à améliorer de façon constante la qualité de nos prestations.

C'est pourquoi nous voulons vous informer, par le biais de ce livret, de nos règles de fonctionnement, des circuits à suivre afin que votre intervention se passe dans les meilleures conditions.

2 Présentation de la formation à la CCI

Horaires d'ouverture au public : du lundi au jeudi de 8h30 / 12h30 et de 13h30 / 17h30 et le vendredi de 8h30 / 12h30 et de 13h30 / 16h30.

2.1 Formation continue (16, place Jourdan - BP 403 – 87011 Limoges Cedex)

Responsable Colette Marguet	Contacts Tél. : 05 55 45 16 16 - Courriel : formationcontinue@limoges.cci.fr Dominique Brut, Catherine Courtecuisse, Alain Hyvernaud
---------------------------------------	--

Ce service propose des formations de courte durée pour les chefs d'entreprise et de leurs salariés sur les thèmes de la comptabilité, la gestion, la législation, le développement personnel, le management, la qualité, les achats, ...

2.2 Centre d'Etude des Langues (16, place Jourdan - BP 403 – 87011 Limoges Cedex)

Responsable Colette Marguet	Contacts Tél. : 05 55 45 16 33 - Courriel : cel@limoges.cci.fr Agnès Fourneau et Marie-France Pénicaut
---------------------------------------	--

Le CEL propose une pédagogie active par module (collective, personnalisée, intensive,...) basée sur la simulation de la vie courante et professionnelle pour l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien, le chinois, le japonais, le russe,

2.3 Création d'activités (16, place Jourdan - BP 403 – 87011 Limoges Cedex)

Responsable Marie-José Roux	Contact Tél. : 05 55 71 39 01 - Courriel : projet@limoges.cci.fr Cécile Bastier
---------------------------------------	---

La Création d'activités propose des formations aux porteurs de projet création / reprise d'entreprise pour disposer des bases du métier de chef d'entreprise et vérifier la faisabilité de leur projet.

2.4 Alternance (43, rue Sainte-Anne – BP 834 – 87015 Limoges Cedex)

Responsable Claude Raynaud	Contacts Tél. : 05 55 31 67 67 - Courriel : alternance@limoges.cci.fr Sébastien Peylet, Philippe Restoueix, Martine Thomas
--------------------------------------	--

Il s'agit de formations d'une ou deux années en alternance. Ces formations (ECD, ISIH, RM, ...) préparent à un diplôme, à un titre homologué ou à une qualification reconnue par une profession.

2.5 ESSEL (43, rue Sainte-Anne – BP 834 – 87015 Limoges Cedex)

Directeur délégué Ali Mankar Bennis	Contacts Tél. : 05 55 31 67 96 - Courriel : fpac@3il.fr Françoise Pacaille et Dominique Ramnoux
---	---

L'ESSEL assure un enseignement spécialisé dans la prévention des risques industriels avec un cycle long diplômant, des modules de formation modulaire et des formations Sauveteur secouriste du travail.

2.6 ISFOGEP (43, rue Sainte-Anne – BP 834 – 87015 Limoges Cedex)

Directeur délégué Michel Charbonnier	Contacts Tél. : 05 55 31 67 18 - Courriel : coulaud-d@3il.fr Dominique Coulaud
--	--

Deux cycles de formation sont proposés ; RGRH, Master en ressources humaines en partenariat avec l'ESSEC et AGAP (gestionnaires du personnel).

3 Fonctionnement général

3.1 Règles de stationnement

Chacun veillera à ne pas stationner son véhicule de manière dangereuse, notamment à des emplacements pouvant gêner l'accès aux véhicules de secours. Au sein des établissements, les règles du Code de la route s'appliquent.

- **Site Place Jourdan** : les formateurs sont autorisés à garer leur véhicule sur le parking réservé exclusivement au personnel. Seuls les clients du CEL ont des places réservées.
- **Site Sainte-Anne** : le stationnement dans l'enceinte de l'établissement est réglementé à l'aide de pancartes.

3.2 Règles concernant la sécurité

Des consignes générales d'incendie sont affichées dans tous les lieux de passage. Des exercices d'évacuation peuvent être réalisés et nous vous demandons de respecter les consignes. Toute anomalie ou danger que vous pouvez constater est à signaler à un permanent des différents sites.

En cas d'évacuation ou d'alarme, vous êtes responsable des stagiaires et/ou étudiants de votre cours. Vous devez vous rendre le plus rapidement possible au point de ralliement et vous devez vérifier, avec la feuille d'émargement, que tous les stagiaires soient présents.

3.3 Moyens pédagogiques

L'organisme dispose de salles traditionnelles, de salles informatiques et/ou multimédia. Chaque salle traditionnelle est équipée d'un tableau blanc, d'un paper-board et d'un écran mural.

Le matériel pédagogique est composé de : caméscopes, téléviseurs, magnétoscopes, magnétophones, valiphone, vidéoprojecteurs, micro-ordinateur portable, jeu Inéco, ...

Une salle de documentation (Sainte-Anne et Place Jourdan) est mise à la disposition des formateurs et des stagiaires (horaires spécifiques).

4 Ce qu'il faut savoir lors d'une intervention avant la formation

4.1 Référent

Le référent est votre **interlocuteur privilégié** puisqu'il va gérer l'ensemble de la formation que vous allez dispenser.

Ce peut être le directeur délégué, le responsable du service, le responsable pédagogique ou le conseiller pédagogique. Il sera, quoi qu'il en soit, clairement identifié.

4.2 Etablissement des contrats

Lors de votre intervention, vous recevrez soit :

- un contrat de prestation de services pour les consultants indépendants ou les organismes de formation,
- un contrat de vacation ou une lettre de mission pour les vacataires.

Ces différents documents sont établis en deux exemplaires dont un doit impérativement nous être retourné revêtu de votre signature. **Les organismes de formation devront justifier d'un numéro d'existence.**

Nous nous devons d'être réactifs vis-à-vis de nos clients et il peut arriver que le délai pour l'établissement et la transmission des contrats soit trop court.

Dans tous les cas, votre référent vous aura informé de tous les éléments vous permettant d'assurer votre intervention et, pour les vacataires, une fiche d'établissement du contrat de vacation vous sera remise afin d'y apposer votre signature.

Dans le cas d'une **formation informatique ou bureautique**, le contrat de prestation de services, le contrat de vacation ou la lettre de mission comprendra la réalisation d'une évaluation du niveau des stagiaires en début de séance. Cette évaluation permettra de vérifier que les stagiaires ont les pré-requis nécessaires pour suivre la formation dans les meilleures conditions.

Le référent pourra, si vous le souhaitez, vous fournir de plus amples explications sur les conditions de réalisation de ces évaluations.

4.3 Supports de cours

Nous vous demandons de nous fournir un exemplaire de votre support de cours **au moins 15 jours avant** le début de votre intervention.

Pour faciliter l'utilisation par les stagiaires, nous vous remercions de :

- apporter le plus grand soin à la rédaction et la structure de votre support,
- indiquer les sources utilisées (auteur, éditeur, titre, ...) lorsque vous utilisez des œuvres protégées,
- paginer et d'indiquer la version (ex. : A pour la 1^{ère} version, B ou date d'actualisation),
- mettre à jour régulièrement le support de cours
- privilégier l'envoi par courriel.

4.4 La réservation du matériel et des salles

Vous devez informer votre référent ou le secrétariat du service sur le nombre de salles et le matériel que vous souhaitez pour votre intervention.

4.4.1 Matériel

La réservation peut être écrite avec l'aide du formulaire de réservation qui vous sera remis par le service ou par courriel au service.

Il est important que cette réservation intervienne le plus tôt possible afin d'être certain d'avoir le matériel souhaité.

Si la réservation n'a pas été effectuée, nous vous demandons de ne pas utiliser le matériel installé dans une autre salle car vous déposséderiez un de vos collègues. Vous devez en informer rapidement le référent, le secrétariat ou l'accueil, qui mettra tout en œuvre pour installer le matériel.

Le matériel réservé doit être en état de fonctionner. Néanmoins avant le début de la formation, il est de votre responsabilité de s'en assurer et éventuellement d'informer le référent en cas de défaillance.

4.4.2 Salles de formation

Il vous sera attribué automatiquement une salle. Un panneau d'affichage à l'entrée vous indique les affectations quotidiennes (hors CEL).

La formation peut avoir lieu dans différents endroits à savoir sur les deux sites de l'Organisme, sur un autre site ou dans l'entreprise pour la formation continue. Il vous sera remis, si vous le souhaitez, un plan d'accès.

Lors de travaux de groupe, vous pouvez avoir besoin de plusieurs salles. Dans ce cas, le système de réservation sera le même que pour le matériel.

5 Pendant votre intervention

5.1 Déroulement de l'intervention

Vos horaires d'intervention sont mentionnés dans les contrats de vacation ou les contrats de prestation de services. Votre référent vous les rappellera.

La ponctualité est une composante essentielle de la démarche qualité, il est donc important de respecter ces horaires. Deux pauses dans la journée sont prévues (matin et après-midi), **elles ne doivent pas dépasser un ¼ d'heure chacune**. La salle et le matériel sont sous votre responsabilité. Tout problème de fonctionnement du matériel en cours de journée doit être signalé à votre référent qui fera le nécessaire. En fin de séance, vous veillerez au rangement de la salle, à l'extinction des lumières et à la fermeture des fenêtres.

5.2 Préalable aux formations informatiques et bureautiques

Malgré toutes les précautions qui peuvent être prises dans la vérification des pré-requis des stagiaires, il est impératif de réaliser le 1^{er} jour de la formation une évaluation rapide des niveaux des stagiaires.

Cette évaluation permettra de confirmer les pré-requis nécessaires à la bonne réalisation de la formation. Dans le cas où un stagiaire n'aurait pas les pré-requis, le formateur devra impérativement prévenir le référent qui pourra contacter le client et envisager avec lui la meilleure solution.

5.3 Confidentialité

Nous vous demandons de ne pas utiliser les informations que vous pourrez recueillir lors de vos interventions dans l'Organisme.

5.4 Photocopies

En cas d'urgence, il est possible d'effectuer des photocopies sur les sites de l'Organisme, des photocopieurs sont en libre service. Ils fonctionnent à l'aide d'un code.

Nous vous informons que la CCI a signé une convention avec le Centre Français d'Exploitation du Droit de la Copie (CFC) qui nous autorise, en respectant des règles très précises, à photocopier des œuvres protégées. Pour avoir plus de renseignements, vous pouvez vous adresser à votre référent.

5.5 Feuille de présence

Vous devez vous assurer de la présence des stagiaires ou des étudiants en faisant émarger la feuille de présence en début de séance. Les retards doivent également être notés avec la justification. N'oubliez pas de l'émarger et d'apposer également votre nom pour permettre le paiement de vos prestations.

Toute absence de stagiaire ou étudiant doit être impérativement signalée au référent ou au secrétariat du service lors de la pause du matin et/ou de l'après-midi par le formateur.

5.6 Carnet de suivi pédagogique ou carnet de bord

Un carnet de suivi pédagogique (alternance et formation longue) ou un carnet de bord (CEL) vous sera remis avant votre intervention par le référent. Il peut toutefois être intégré dans le classeur de la formation en alternance et longue à temps plein.

Ce carnet a pour but de suivre la progression du programme de formation. Il peut être consulté par l'équipe pédagogique pour connaître le programme dispensé. Nous vous demandons de noter après chaque séance le programme réalisé et si cela s'avère nécessaire, les écarts et leurs conséquences.

5.7 Anomalies lors de l'intervention

Tout ce qui peut nuire à votre intervention, tout ce qui ne répond pas au système de management de la qualité est considéré comme une anomalie qui doit faire l'objet de la rédaction d'une fiche.

Pour cela, des fiches d'anomalie sont à votre disposition dans tous les services. Vous pourrez également les retrouver dans le classeur pour les formations en alternance et longue à temps plein.

5.8 Réunions pédagogiques

Vous êtes tenus de participer aux réunions pédagogiques qui peuvent être organisés par votre référent notamment pour les formations en alternance et les formations longue à temps plein.

Votre présence permet d'établir un contact avec l'équipe pédagogique et de faire ressortir les éventuelles difficultés d'un ou plusieurs stagiaires et/ou étudiants. En cas d'indisponibilité, vous devez prévenir le plus tôt possible et préparer un compte-rendu que vous remettrez au référent.

5.9 Evaluations

Pour les formations courtes, une feuille d'évaluation par stagiaire est complétée pour l'ensemble de la formation. Pour les formations longues, les stagiaires et/ou les étudiants complètent une évaluation de la formation et une évaluation par module.

Dans les deux cas, vous remplirez également une évaluation afin de nous apporter votre perception sur le déroulement de la formation.

Ces évaluations permettent au référent d'analyser la formation et éventuellement d'apporter des modifications pour la prochaine session afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients.

6 Après votre intervention

6.1 Le paiement des prestations

Pour les formateurs sur facture, le paiement sera effectué après la réception de votre facture. La facture devra correspondre au contrat de prestation de services.

En fin de mois un relevé d'heures par intervenant est effectué, il est transmis à la Direction Administrative et Financière de la CCI pour le paiement des formateurs en contrat de vacation.

En cas d'information complémentaire ou de litiges, vous devez vous adresser à Martine Thomas (Alternance), Catherine Courtecuisse (formation continue), Agnès Fourneau (CEL), Cécile Bastier (Création d'activités), Françoise Pacaille (ESSEL) ou Dominique Coulaud (ISFOGEP).

7 Informations supplémentaires

7.1 Le règlement intérieur

Le règlement intérieur est remis aux stagiaires qui suivent une formation en alternance ou une formation longue à temps plein. Vous pouvez demander un exemplaire au référent, nous vous conseillons de le lire.

A noter, lorsque l'intervention se déroule sur un autre site qui est doté d'un règlement intérieur, c'est ce dernier qui est applicable.

7.2 Téléphone portable

Nous demandons aux stagiaires **d'éteindre leur téléphone portable** pendant la durée des cours afin de ne pas perturber votre intervention ; la réciproque est également nécessaire.

7.3 Informations en cas de changement

Afin de faciliter les échanges (courrier, téléphone, courriel, ...), nous vous demandons de nous informer de tout changement qui pourrait intervenir (adresse, téléphone, situation familiale, assurance, ...).

7.4 Traitement des données recueillies dans le cadre de vos missions de formateur

La CCI dispose de moyens informatiques et/ou automatisés destinés à gérer à des fins administratives et pédagogiques le fichier des formateurs.

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, nous vous informons que les informations recueillies sont obligatoires pour le traitement de votre intervention. Elles sont réservées à l'usage des services concernés, et sont directement liées à l'exercice de leurs missions.

Ces informations sont confidentielles et ne feront l'objet de communication extérieure que pour satisfaire à des obligations légales et réglementaires. Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez du droit de vous opposer pour motif légitime à ce que des informations nominatives vous concernant fassent l'objet d'un traitement, sauf lorsque la loi en dispose autrement. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi, vous pouvez obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations vous concernant auprès du correspondant informatique et libertés de la CCIL (cil@limoges.cci.fr).

7.5 Amélioration permanente

Vos suggestions nous intéressent, elles nous permettent de faire évoluer la qualité de notre Organisme.

Nous vous remercions de bien vouloir nous écrire vos suggestions et les transmettre à votre référent ou au service qualité (qualite@limoges.cci.fr).

**Nous souhaitons que ce livret vous soit utile.
Il a été conçu pour répondre aux questions que vous pouvez vous poser.
N'hésitez pas à nous informer de vos remarques et suggestions.**