



Livret d'accueil stagiaire

XELOR-CONSULTING 23, rue du Roule – 75001 PARIS
SASU - RCS PARIS – Siret : 503 231 565 00022 - NAF 7022Z
Enregistré sous le numéro : 11 92 16662 92 auprès du préfet d'Ile de France
Tel : – Email contact@xelor.fr – www.xelor.fr

Sommaire

Présentation de Xelor

Engagement qualité

Déroulement des formations

Règles de sécurité

Règlement intérieur

Engagements Qualité de Xelor

Charte Qualité des Intervenants

Vous participez à une session de formation proposée par notre organisme de formation. Nous vous remercions de nous avoir choisis et sommes heureux de vous accueillir. Vous trouverez dans ce livret toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre stage.

PRESENTATION

XELOR-CONSULTING est un organisme de formation qui s'adresse principalement aux TPE/PME. Les fondations de XELOR-CONSULTING sont construites autour de valeurs essentielles : Passion, Réactivité, disponibilité avec professionnalisme et qualité. Elles ont pour ambition de développer, enrichir et valoriser la vie des individus. L'humain est au cœur de nos actions, le développement de ses compétences garantira d'une part son évolution et d'autre part, celle des entreprises et de la société en générale. XELOR-CONSULTING est un véritable partenaire auprès des clients et propose au-delà d'un catalogue formation, une offre sur mesure et adaptée au besoin de chacun.

Notre équipe :

- Le Président : M. Vincent Boutin
- La responsable qualité : M. Vincent Boutin
- L'équipe Pédagogique : Des prestataires et partenaires externes expérimentés, professionnelles et pédagogues dans leurs domaines de compétences.

Moyens à votre disposition dans les locaux de XELOR-CONSULTING :

- Une salle de formation (location)
- PC, Vidéo et écran de projection, photocopieur
- Espace avec documentation
- Matériel pédagogique spécifique à l'action de formation

ACCES AU SIÈGE

23, rue du Roule – 75001 Paris
Votre contact : Vincent Boutin
Portable : +33 7 44 71 55 98

NOS POLES DE FORMATION

- Transformation des entreprises
- Management & RH
- Fonctions supports et transverses

ENGAGEMENT QUALITÉ

Notre engagement qualité est de répondre à l'ensemble des critères du décret N° 2015-790 du 30 juin relatifs à la qualité des actions de la formation professionnelle.

Ces critères sont :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations,
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nous disposons d'un référent handicap au sein de XELOR-CONSULTING pour assurer l'accompagnement et le suivi des personnes en situation de handicap.

Votre contact : Vincent Boutin

Portable : +33 7 44 71 55 98

DEROULEMENT DES FORMATION

Horaires d'ouverture

L'organisme de formation est ouvert tous les jours ouvrés de 8h30 à 17h00.

Il est joignable aux numéros suivants :

- +33 7 44 71 55 98

Les formations sont organisées sauf dispositions particulières selon les horaires suivants :

- Matinée : 08h30 – 12h00
- Après-midi : 13h30 – 17h00

Assiduité

Les stagiaires doivent être présents aux horaires de formation indiqués lors des échanges ou dans ce livret d'accueil. En cas d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais.

Le contrôle de l'assiduité des stagiaires est mené à bien tout au long des formations, par demi-journée, par le biais des feuilles d'émargement.

Moyens logistiques

Les formations ont lieu soit dans une salle de formation (maximum 12 personnes) soit chez le client ou dans une salle louée à cet effet et respectant les conditions d'accueil de stagiaire et conforme à la législation

Une machine à café et à thé est à votre disposition. Nous disposons d'un parking stagiaire. Notre centre ainsi que nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Les évaluations

Tout au long de votre formation, vous serez évalués par l'équipe par votre ou vos formateurs.

Nous accordons une grande importance à l'atteinte de vos objectifs et également à ceux de vos prescripteurs, employeur et financeurs. Les évaluations peuvent avoir différentes formes selon les actions. Les modalités d'évaluation vous seront communiquées en amont de la formation et revues avec le(s) intervenant(s) au démarrage de votre formation.

REGLES DE SECURITE

- Les stagiaires devront veiller à leur sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

- Tout accident ou incident survenu à l'occasion de la formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou par les personnes témoins au responsable de la formation ou à son représentant.

- Les consignes d'incendie, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les stagiaires. Ces derniers sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou son représentant

Les règles de sécurité et de vie nécessaires au bon déroulement des formations sont précisées dans le règlement intérieur ci-dessous.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Xelor Consulting est un organisme indépendant, domicilié au **23, rue du Roule – 75001 Paris**.

Le présent règlement Intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différents stages organisés par Xelor Consulting dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

Définitions : Xelor-Consulting sera dénommée ci-après « **organisme de formation** » ; les personnes suivant le stage seront dénommées ci-après « **stagiaires** » ; le directeur de la formation à Xelor-Consulting sera ci-après dénommé « le responsable de l'organisme de formation ».

Dispositions Générales :

Article 1

Conformément aux articles L 6352-3, L 6352-4 et R 6352-1 à R 6352-15 du Code de travail, le présent Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction. XELOR CONSULTING ne proposant pas de stage d'une durée supérieure à 500 heures, les dispositions pour la représentation des stagiaires sont non applicables.

Champ d'application :

Article 2 :

Le présent Règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par Xelor Consulting et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par Xelor Consulting et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3

Lieu de la formation : La formation a lieu soit dans des locaux de Xelor Consulting dans des locaux extérieurs fourni lors de la convocation, soit à distance. Les dispositions du présent règlement sont applicables au sein des locaux de Xelor Consulting et dans tout espace accessoire à l'organisme (salles de cours et sites visités, etc) pendant toute la durée de la formation. Toutefois, conformément à l'article R 6352-1 du code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement. Lorsque la formation est dispensée à distance le présent règlement est non applicable.

Hygiène et sécurité :

Article 4

Règles générales : La prévention des risques d'accidents et de maladie est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme et sur le lieu de la formation. Elles doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Article 5

Boissons alcoolisées : Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Article 6 Interdiction de fumer : En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de formation.

Article 7

Lieux de restauration : Il est interdit, sauf autorisation spéciale, donnée par le responsable de l'organisme, de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les stages.

Article 8

Consignes d'incendie : Conformément aux articles R 4227-28 à R4227-33 du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et

des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 9

Accident : Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme.

Discipline :**Article 10**

Tenue et comportement : Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente, respecter les règles de fonctionnement annoncées en début de formation et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

Article 11

Horaires de stage : Les horaires de stage sont fixés par Xelor Consulting et portés à la connaissance des stagiaires soit par la convocation adressée par voie électronique, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de formation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires. XELOR CONSULTING se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de stage en fonction des nécessités de service. Les stagiaires doivent se conformer aux modifications apportées par Xelor Consulting aux horaires d'organisation du stage. En cas d'absence ou de retard au stage, le stagiaire en avertit soit le formateur, soit le responsable de l'organisme de formation, soit le secrétariat de Xelor Consulting. Par ailleurs, une fiche de présence doit être signée par le stagiaire.

Article 12

Accès au lieu de formation : Sauf autorisation expresse de Xelor Consulting, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent : y entrer ou y demeurer à d'autres fins et/ou faciliter l'introduction de tierces personnes à l'organisme.

Article 13

Usage du matériel : Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 14

Enregistrements : Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 15

Documentation pédagogique : La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 16

Vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires. XELOR CONSULTING décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans les locaux de formation.

Article 17

Sanctions : Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent Règlement Intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du travail toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit. Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister : soit en un avertissement ; soit en un blâme ; soit en une mesure d'exclusion définitive. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable de l'organisme de formation doit informer de la sanction prise : l'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise ; l'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

Article 18

Procédure disciplinaire : Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit : Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par courriel ou par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge. Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre ou de courriel qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée. Lorsque l'agissement a donné lieu à une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

Article 19

Publicité :

Le présent règlement est remis à chaque stagiaire sous forme papier et/ou électronique.

Un exemplaire de ce règlement est disponible dans les locaux de Xelor-Consulting et sur son site internet.

Vincent BOUTIN
Président

ENGAGEMENTS QUALITE DE XELOR-CONSULTING

Parce que la qualité de nos actions de formation est essentielle et que satisfaire nos clients et stagiaires reste notre principale vocation, notre organisme de formation s'engage à respecter le cadre légal de la qualité de la formation.

La loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" a encore renforcé les exigences Qualité pour les intervenants d'actions concourant au développement des compétences. Dans le respect des 7 Critères et Indicateurs du Référentiel National Qualité de la Certification QUALIOP1 dans la catégorie « Actions de formation » (Cf annexe 1), nos engagements qualité sont structurés autour de trois axes :

- La satisfaction du client et des apprenants
- L'implication des équipes commerciales, administratives et pédagogiques
- L'amélioration continue de nos prestations de formation

Nous nous engageons à :

- Accompagner nos clients et stagiaires dans l'analyse de leurs besoins et les conseiller sur un plan d'actions adapté
- Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative
- Entretenir des relations conviviales et de qualité avec nos clients et stagiaires, avant, pendant et après la formation
- Concevoir chaque programme de formation en cohérence avec les besoins et objectifs poursuivis par nos clients et bénéficiaires
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, ainsi que de leur savoir-être et de leur savoir-faire pédagogique
- S'adapter aux contraintes logistiques et techniques de nos clients
- Animer nos formations en impliquant nos stagiaires pour en faire de véritables acteurs de leur apprentissage
- Proposer des moyens, modalités et méthodes pédagogiques adaptés
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations auprès des parties prenantes concernées et en tirer les enseignements dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
- Procéder à une veille réglementaire, sectorielle, pédagogique et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants
- Innover au quotidien dans nos pratiques pédagogiques
- Proposer aux personnes en situation de handicap des solutions permettant de les accueillir, de les former, de les accompagner ou de les orienter de façon optimale.

Vincent Boutin

Directeur

CHARTRE-QUALITÉ DES INTERVENANTS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des formations, XELOR-CONSULTING 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 intervenants.

XELOR-CONSULTING doit s'assurer de la capacité de ses intervenants 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 XELOR-CONSULTING 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.

XELOR-CONSULTING entend réaliser cette mission dans le cadre d'un échange avec ses 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 donc de reconnaître et de valoriser l'implication des personnels qui les assurent.

Le profil des intervenants de XELOR-CONSULTING:

L'intervenant agissant sous le contrôle de XELOR-CONSULTING 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.

Le recrutement :

Le recrutement des intervenants est organisé et validé par le responsable d'exploitation de XELOR-CONSULTING. Il résulte soit de candidatures spontanées, soit de sollicitations directes ou de propositions de partenaires (organisme de formation ...)

L'intervenant s'engage à fournir à XELOR-CONSULTING:

- Un CV à jour
- 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 mises en œuvre, qualifications diverses, expériences, références...);
- Tous les éléments autorisant son recrutement en tant qu'intervenant (fiche de renseignements, autorisation de cumul d'activités, avis sursis, attestation de fournitures de cotisations sociales pour les travailleurs indépendants). Il n'acquiert pas de droit particulier à occuper ultérieurement un emploi permanent au sein de XELOR-CONSULTING.

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

Selon l'article L6362-5 du code du travail, 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 intervenant 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.

L'intervenant 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 Direccte 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 XELOR-CONSULTING. Au-delà ces démarches de déclaration d'activité devront être effectuées au plus vite pour passer en catégorie de sous-traitant et éviter une exclusion des effectifs de XELOR-CONSULTING.

Les missions des intervenants :

Les missions des intervenants de XELOR-CONSULTING, 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 intervenants;
- Participer à la conception du plan détaillé de la formation, fournir un déroulé pédagogique (Cf exemple fourni avec la convention de sous traitance d'une formation)
- Participer conjointement avec les experts de XELOR-CONSULTING 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, l'intervenant intervient en fonction du besoin et n'est pas systématiquement concerné(e) par l'ensemble de ces missions.

La formation des intervenants :

La formation de l'intervenant étant indispensable au maintien de la qualité de la formation des personnels, Il s'engage à actualiser et/ou perfectionner ses 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, XELOR-CONSULTING s'engage à faire bénéficier l'intervenant :

- De participations prioritaires à des actions mises en œuvre par XELOR-CONSULTING (formations, séminaires, conférences ou colloques, webinaire) ;
- De l'accompagnement d'une personne ressource expérimentée de XELOR-CONSULTING lors des premières interventions ;
- D'un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices et de XELOR-CONSULTING ;
- D'un appui du responsable pédagogique de XELOR-CONSULTING.

L'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 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 pédagogiques ;
- L'évaluation "à chaud" par les stagiaires :
- La personne ressource de XELOR-CONSULTING ou l'intervenant 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 XELOR-CONSULTING.

L'évaluation "à chaud" par l'intervenant :

- 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 le responsable de XELOR-CONSULTING

Prévention des ruptures de parcours – gestion des absences stagiaire :

- Chaque stagiaire reçoit une convocation par mail 6 à 10 jours avant le début de sa formation
- Un rappel de la convocation auprès de l'interlocuteur (client ou stagiaire) pour s'assurer de la présence 48h avant chaque session

- En cas d'absence d'un stagiaire, le formateur doit prévenir le bureau de XELOR-CONSULTING (par téléphone, mail ou sms) le plus tôt possible et au maximum dans les 4h du début de la session.

Déontologie et éthique professionnelle :

- L'intervenant présente la formation et précise qu'il intervient au nom de XELOR-CONSULTING il/elle véhicule et respecte ses valeurs, ses missions, son organisation et son règlement intérieur.
- L'intervenant exerce son action dans l'intérêt commun de XELOR-CONSULTING, de ses clients 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 (l'interlocuteur identifié chez le client ou le responsable de XELOR-CONSULTING) de tout dysfonctionnement de nature à perturber la formation.
- Durant une formation, l'intervenant 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.
- L'intervenant 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 :

XELOR-CONSULTING procède au contrôle régulier des prestations délivrées par ses intervenants conformément à sa mission. XELOR-CONSULTING mesure systématiquement la satisfaction des stagiaires à la fin de chaque stage et demandera, le cas échéant, à l'intervenant, 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 XELOR-CONSULTING qui vérifiera la prestation assurée par l'intervenant 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, XELOR-CONSULTING informera systématiquement l'intervenant concerné.

XELOR-CONSULTING 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 :

- XELOR-CONSULTING est en mesure d'invalider le versement de la prestation réalisée au compte de l'intervenant.
- XELOR-CONSULTING se réserve le droit d'exclure l'intervenant de ses effectifs .

Validation de la charte-qualité :

Par la signature de cette charte, l'intervenant s'engage explicitement à :

- Bâtir un contenu 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
- Respecter **les engagements qualité de XELOR-CONSULTING** et la charte qualité des intervenants
- A participer à la communication d'informations de mise à jour de contenus pédagogiques, réglementaires et d'innovation liés aux métiers, compétences dans leurs domaines d'intervention. Et de manière générale à toutes informations du monde de la formation professionnelles. Ce par l'envoi d'email au responsable d'exploitation l'intervenant le juge utile.
- Jusqu'à nouvel ordre respecter les protocoles sanitaires liés à la crise COVID-19.

Annexe 1

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

3 indicateurs suivants :

1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis
3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés

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

5 indicateurs suivants :

4. Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
5. Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
6. Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
7. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

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

8 indicateurs suivants :

9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
10. Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
11. Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
14. Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
15. Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
16. Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification

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

4 indicateurs suivants :

17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).
19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
20. Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

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

2 indicateurs suivants :

21. Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

7 indicateurs suivants :

23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
26. Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap. Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
29. Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

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

3 indicateurs suivants :

30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
32. Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.