

## PROTOCOLE DE SUIVI DE FORMATION

### Organisme de formation « Céline Mercé (LANGUES&CO) - EI »

- LES OBLIGATIONS DE L'APPRENANT
- LES OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE
- LES OBLIGATIONS DE L'ORGANISME DE FORMATION

#### 1. OBJECTIF

La présente charte a pour objectif de valoriser et cadrer l'intérêt d'une action de formation pour les salariés – apprenants ou les personnes en formation, les entreprises avec leur dirigeant le cas échéant, et l'organisme de formation. La présente charte rappelle la finalité pédagogique et les droits et obligations de chacun dans ce contexte.

#### 2. CHAMP D'APPLICATION

Il s'agit de fixer un cadre à la relation entre les salariés – apprenants ou les personnes en formation, les entreprises avec leur dirigeant le cas échéant et l'organisme de formation pendant la durée de l'action de formation. La présente charte ne se substitue pas à la convention contractuelle de formation qu'elle complète utilement. Elle n'a pas de force obligatoire mais constitue le cadre d'une relation réciproque professionnelle et respectueuse.

#### 3. DÉFINITION DE L'ACTION DE FORMATION

L'action de formation est une période permettant au(x) salarié(e)(s) d'acquérir, d'approfondir de nouvelles compétences, voire de s'initier à son futur métier. L'action de formation s'inscrit dans une démarche ayant pour but de développer les compétences des salariés au sein de l'entreprise. Il permet d'acquérir du savoir-faire, du savoir-être et de mettre en pratique les acquis de sa formation. Le stage est une période de transition entre le monde académique et l'univers professionnel. Grâce au stage, l'étudiant peut mettre en pratique les enseignements reçus et exercer ses compétences au sein de l'entreprise.

#### 4. ENCADREMENT DE L'ACTION DE FORMATION

L'action de formation est régie par une convention contractuelle de formation signée entre l'entreprise le cas échéant ou l'apprenant salarié si sa démarche est réalisée à titre personnel (par exemple dans le cadre de son CPF) et l'organisme de formation. L'action de formation doit respecter le code du travail en matière de durée du travail, de conditions. L'apprenant salarié doit bénéficier des meilleures conditions matérielles pour réaliser l'action de formation pour laquelle il a été sollicité. Si sa démarche est à titre individuelle et financée sur ses fonds propres ou son CPF, l'apprenant doit veiller à posséder les conditions matérielles à la réalisation de l'action. Si ce n'est pas le cas, il doit en référer à l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» avant le début de l'action.

#### 5. DROITS ET OBLIGATIONS DE CHAQUE PARTIE

##### 5.1 Le salarié apprenant ou l'étudiant (selon les cas de figure)

Il doit mettre en œuvre son sens des responsabilités et une ferme volonté de réussite. Il doit également montrer son envie d'acquérir de nouvelles compétences et de parfaire les siennes. Il s'engage à :

- o Être ponctuel et respecter les horaires de la formation
- o Être assidu à toutes les journées de formation
- o Respecter les règles de l'action de formation
- o Se comporter en bon professionnel voulant acquérir un savoir faire et un savoir être
- o Préserver la confidentialité des échanges et travaux réalisés durant son action de formation, y compris une fois la période terminée
- o Utiliser les outils informatiques et moyens mis à sa disposition uniquement pour les besoins de l'action de formation
- o Être totalement impliqué et mobilisé pour l'accomplissement de son action de formation durant les horaires fixés
- o Ne pas reporter l'action de formation sans motif légitime qui a été planifié selon un agenda. Si c'est le cas, des actions seront engagées par l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» (voir paragraphe 6). Un seul report sera toléré, l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» détaillera dans le paragraphe 6, les conditions appliquées à des reports successifs
- o Ne pas annuler l'action de formation sans motif de force majeur

##### 5.2 L'Entreprise (le cas échéant)

L'entreprise s'engage à offrir un lieu en adéquation avec les besoins de l'action de formation mais aussi les ressources nécessaires afin de faire monter en compétence ses salariés. L'entreprise s'engage à :

- o Mettre à disposition son ou ses salariés pour l'action de formation
- o Mettre à disposition un lieu adapté et calme pour l'action de formation
- o Ne pas solliciter son ou ses salariés durant l'action de formation

# Céline Mercé (Langues&Co) EI

11 rue Ferrand  
59300 Valenciennes  
celine@languesandco.fr  
+33 616 818 873



- o Ne pas reporter l'action de formation sans motif légitime qui a été planifiée selon un agenda. Si c'est le cas, des actions seront engagées par l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» (voir paragraphe 6). Un seul report sera toléré, l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» détaillera dans le paragraphe 6, les conditions appliquées à des reports successifs
- o Ne pas annuler l'action de formation sans motif légitime ou cas de force majeur
- o Faire en sorte que son salarié soit assidu et attentif à l'action de formation
- o Respecter le droit du travail et la législation en vigueur
- o Mettre à disposition du salarié les outils nécessaires à la réalisation de son action de formation
- o Accompagner son salarié dans la démarche de développement des compétences qui est mise en évidence lors de l'entretien annuel
- o Suivre les améliorations de son salarié dans sa posture de travail
- o Evaluer les axes d'amélioration à mettre en place ou les actions correctives pour permettre à son salarié d'augmenter en compétences
- o Valoriser l'implication de son salarié travail
- o Faire un bilan « à froid » de l'action de formation avec l'organisme (6 mois au plus tard avec l'organisme de formation)

## 5.3 L'organisme de formation

Il est garant de la bonne exécution de la convention contractuelle de formation. L'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» s'engage à :

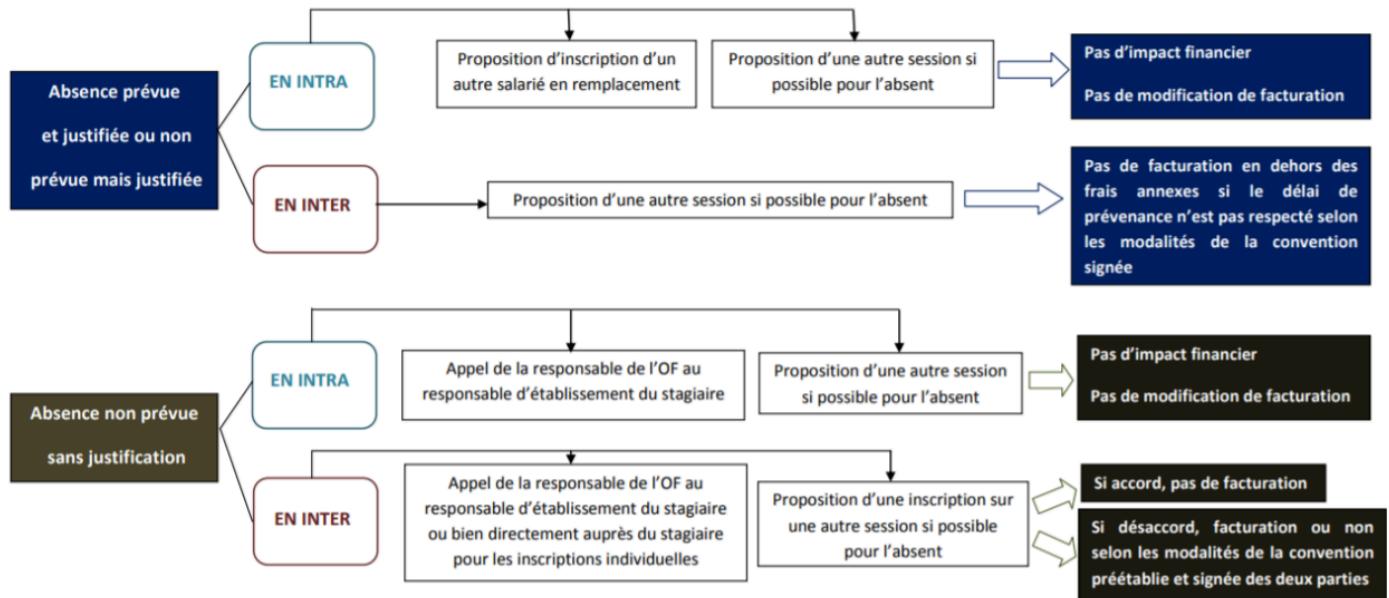
- o Faire que l'action de formation se déroule dans les meilleures conditions
- o Mettre à disposition un formateur compétent pour la thématique de formation
- o Faire une formation interactive avec ses apprenants
- o Essayer de faire monter en compétences de savoir-faire et de savoir-être les apprenants
- o Faire respecter les horaires de l'action de formation
- o Faire appliquer les conditions de report d'intervention de la part de l'entreprise ou du salarié apprenant ou du demandeur d'emploi.
- o Avoir une démarche qualité présente à l'ensemble des stades de toute action de formation, sur les domaines des ressources humaines, éthiques, techniques, administratifs, pédagogiques et financiers.
- o Communiquer des informations claires, précises, véridiques et complètes sur l'ensemble du processus pédagogique.
- o Respecter la confidentialité des informations mises à disposition dans le cadre des missions proposées – respecter le droit, la dignité et l'égalité des personnes, en fonction de leurs origines ethniques, leur nationalité, leur sexe, leur âge, leur orientation sexuelle, leur éventuel handicap et/ou leur religion – garantir la sécurité, santé et de l'intégrité physique des personnes présentes dans les locaux.
- o Contractualiser par écrit ses engagements avec le client et assurer une information complète sur les actions de formation, (voir ci-dessus rubrique information) sur les modes d'inscription ainsi que sur les conditions d'annulation.
- o S'adapter aux besoins du client, prendre en compte les données nécessaires à la conception d'actions efficaces et efficientes, concevoir la formation adaptée et la formaliser par une offre écrite détaillée, procéder à une veille technologique et pédagogique, proposer des cours concrets et pratiques, rédiger un programme de formation précisant les compétences et objectifs d'apprentissages, élaborer des plannings conformes à la progression pédagogique, au programme de formation et aux contraintes des apprenants.
- o Proposer des formateurs expérimentés, compétents, qualifiés et de langue française maternelle ou autres si nécessaire, ayant l'expérience de l'entreprise, dynamiques et novateurs, affectés aux actions de formation en fonction de leurs compétences et des objectifs pédagogiques à atteindre.
- o Garantir une gestion et un pilotage du personnel efficaces au service des apprenants et de la pédagogie. Mettre en œuvre des observations régulières des formations avec les nécessaires plans de progrès et les transmettre aux clients.
- o Evaluer la satisfaction des clients, programmer les entretiens avec les dirigeants de l'entreprise, permettant une amélioration continue du processus de formation.
- o Analyser les raisons de dysfonctionnements éventuels et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

## 6. LES CONDITIONS DE REPORT OU D'ANNULATION

- o Les conditions de report sont les suivantes :
  - Un report maximum sera toléré par action de formation de 35 heures. Sur une formation plus longue, une tolérance de deux jours de report maximum sera accordée.
  - Un report suite à un cas de force majeur ou légitime en présentant un justificatif de preuve pourra être accordé à l'entreprise ou à l'apprenant (incendie, dégâts des eaux, convocation à un tribunal, hospitalisation etc.....)
- o Les conditions d'annulation s'enclenche si les reports sont répétitifs (+ de 1) et non légitime :
  - Au-delà du geste commercial de report tolérée, la journée de formation sera considérée comme faite et dû par l'entreprise ou l'apprenant en respectant les conditions d'annulation stipulées dans l'article 7 des CGV pour les formations intra-entreprises.
  - Les conditions des CGV (article 7-1) s'appliquent en cas d'annulation pour les formations inter-entreprise
  - Les conditions des CGV (article 7.2) s'appliquent en cas d'annulation pour les formations intra-entreprise

## 7. PROCESSUS DE GESTION DES ABSENCES

La gestion des absences lors des sessions de formation reste un sujet central puisque l'assiduité et l'implication du stagiaire sont avant tout les clés de la réussite de la formation. C'est la raison pour laquelle l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» propose un processus de gestion des absences permettant une adaptation aux différentes situations rencontrées.



## 8. DÉMARCHE QUALITÉ POUR PRÉVENIR LES ABANDONS OU LES REPORTS

Mettre en place une communication efficace avec l'entreprise (le cas échéant) et l'apprenant (points réguliers, débriefing, ressenti par mail etc...) Comprendre les motifs d'inscription à la formation des apprenants :

- Demande faite par l'employeur (abandons rares et peu fréquents)
- Demande et démarche volontaire

Lors d'une démarche volontaire, l'organisme de formation «Céline Mercé (Langues&Co) EI» s'efforcera de les accompagner dans leurs démarches :

- utilisation du CPF.
- Trouver la formation adéquate.
- Identifier leurs besoins.
- Garder un contact et une relation durant tout le processus de formation en laissant le moins de temps mort possible avec des points par mail ou par téléphone toutes les semaines quand les formations sont plus longues.
- Veiller à ce que la formation choisie réponde pleinement à leurs attentes. Dans le cas contraire, proposer des actions correctives dans la mesure du possible.
- Faire interagir le dirigeant d'entreprise ou le manager (le cas échéant) dans le processus de développement des compétences à l'activité quotidienne de l'entreprise
- Rendre la formation attractive et interactive pour booster son efficacité (Mise en situation ; jeux de rôle....)