

CHARTRE QUALITE ET INFORMATIONS GENERALES SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, STRAFORMATION, société de conseil et de formation professionnelle, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises, aux salariés ainsi qu'aux demandeurs d'emploi la qualité des formations dispensées.

1) Missions de STRAFORMATION

Selon la loi du 5 mai 2014, tout centre de formation doit assurer la transparence concernant ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations. STRAFORMATION est une société de conseil et de formation et obéit à ce titre à la réglementation.

En qualité de centre référent pour les OPCO, les centres de formations eux-mêmes, les entreprises et pour tous les organismes financeurs, STRAFORMATION qui assure déjà un suivi de proximité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (conseil, écoute, recommandation sur les outils et les méthodologies en création numérique), n'a pas attendu l'application du décret pour réaliser de manière informelle ces recommandations. Bien que ces nouvelles formalités encouragent la virtualisation des échanges et autorisent les centres à ne plus faire acte présentiel pour leur conseil ou l'écoute, STRAFORMATION maintient sa mission de proximité avec notre public et s'engage à continuer de répondre à toute demande en ce sens et liée à une action de formation.

STRAFORMATION est le premier centre de formation 100% "Learner centric". Toutes nos formations sont sur mesure, planifiées à la demande, modulables en fonction du besoin et du budget. Elles sont centrées sur l'apprenant, ses besoins, ses résultats, son expérience, ses capacités et ses préférences. L'ingénierie pédagogique se concentre sur l'apprenant avant de s'intéresser au contenu.

Nous nous efforçons depuis notre création en 2012 d'être au plus près de nos stagiaires.



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

2) Les critères qualités de nos formations

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 7 critères définis Décret n° 2019565 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-lecture-referentiel-qualite.pdf>

- ✓ La communication d'informations accessibles au public, détaillées et vérifiables sur les prestations proposées (**prérequis**, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation) ;
- ✓ L'adaptation des formations aux besoins des apprenants ;
- ✓ L'accompagnement et le suivi des apprenants à chaque étape ;
- ✓ La mise en place de moyens favorables à l'apprentissage ;
- ✓ La formation de toute l'équipe de de l'organisme de formation ;
- ✓ L'investissement dans l'environnement professionnel ;
- ✓ La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Ainsi pour chaque formation, et au regard des critères précédemment énoncés, le dispensateur de formation que représente STRAFORMATION doit être en mesure de justifier :

- ✓ de l'intitulé de l'action de formation ;
- ✓ des objectifs de formation en termes de résultats à atteindre ;
- ✓ du public concerné et des prérequis conseillés et/ou exigés ;
- ✓ du nombre de participants ;
- ✓ de la durée et du planning de formation ;
- ✓ des dates proposées, lieux et locaux de réalisation ;
- ✓ du programme de formation.



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

Pour chaque formation, STRAFORMATION procède à une enquête de satisfaction auprès de l'entreprise commanditaire et des bénéficiaires de la formation (questionnaire après formation pour le stagiaire et enquête auprès du commanditaire).

Les représentants de STRAFORMATION sont disponibles par téléphone et/ou mail et s'engage à apporter une réponse aux demandes de formation au maximum dans les 24 heures suivant leurs demandes de formation. Nous nous engageons également à recevoir le prescripteur dans les plus brefs délais si nécessaire pour une étude biaisée de leurs besoins.

Accessibilité :

Notre établissement dispose d'un accès pour les personnes à mobilité réduite.

Notre équipe est complétée par l'expertise d'un référent handicap (M. Ferhat TOK) qui répondra à toutes les sollicitations et questionnements en termes d'accueil de stagiaires en situation de handicap.

M. Ferhat TOK est disponible en tout temps en cas de besoin :

Téléphone : 06 51 64 71 05

Mail : contact@straformation.fr

3) Nos moyens de contrôle

STRAFORMATION contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Il peut être réalisé avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

Nous nous efforçons à encadrer chacun des six critères du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

- ✓ L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé (Programme de formation) ;
- ✓ L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics (Feuilles d'émargement) ;
- ✓ L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation (Supports pédagogiques) ;



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

- ✓ La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation (CV des formateurs) ;
- ✓ Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus (Catalogue de formation) ;
- ✓ La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (Protocole d'évaluation (chaud ou froid)).

Le contrôle sur site est effectué par le responsable pédagogique sur le lieu de formation indiqué dans la convention de formation.

Lorsque le formateur n'est pas un interne de STRAFORMATION, le contrôle est effectué à l'improviste afin de s'assurer de la réalité et de la qualité d'une action de formation ciblée : prévu afin de vérifier si le dispensateur de formation répond aux attentes du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

Le contrôle par enquête auprès des stagiaires est effectué à l'issue d'une action de formation. Financé par ses soins, STRAFORMATION prend toujours contact avec les stagiaires présents afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis. Ce contrôle est effectué sous forme d'entretien téléphonique et physique principalement. Quelle que soit la forme que prend le contrôle, celui-ci s'effectue sans perturbation anormale du fonctionnement de la formation.

4) Nos engagements

- ✓ Délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés ;
- ✓ Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques ;
- ✓ S'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement compétences des bénéficiaires de sa prestation ;



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

Dans sa relation avec les OPCO, Pôle emploi, Région Alsace ou entreprises, STRAFORMATION est tenu :

- ✓ de fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs ;
- ✓ de transmettre à l'organisme paritaire ou à l'entreprise, les documents nécessaires au financement des actions de formation ;
- ✓ de suivre la participation aux actions réalisées ;
- ✓ de mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée en formation ;
- ✓ de mettre au service de nos stagiaire toutes nos connaissances spécifique de la formation concernée et de lui faire parvenir toutes les offres d'emploi en notre possession (transmission de son cv si accord de celui - ci) ;
- ✓ d'accompagner nos stagiaires dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté ;
- ✓ de concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis ;
- ✓ de choisir les techniques pédagogiques et les profils d'intervenants pour contribuer à un développement optimal des compétences ;
- ✓ d'animer nos stages de façon vivante et interactive ; impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, le plus souvent possible.

STRAFORMATION s'efforce de mesurer systématiquement la qualité de ses prestations dans le cadre de ses démarches d'amélioration continue. Pour cela, nous avons élaboré des procédures et outils nous permettant de :

Analyse et conception

- ✓ Recueillir les données nécessaires à la conception d'une action efficace : profil du public, objectifs précis, contexte, spécificités et contraintes à prendre en compte ;



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

- ✓ Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur expérience ;
- ✓ Concevoir la formation adaptée et la formaliser à travers une proposition écrite détaillée ;
- ✓ Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes.

Animation

- ✓ Prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé ;
- ✓ Veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires en cours de formation pour favoriser leur apprentissage ;
- ✓ Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.

Bilan et évaluation

- ✓ Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe ; et en fournir la synthèse à nos clients ;
- ✓ Procéder à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.

En cas de non-conformité d'une formation, nous analysons les raisons du dysfonctionnement et mettons en place les mesures correctives nécessaires qui peuvent être des heures supplémentaires et/ ou l'attribution d'un formateur supplémentaire.

5) Charte du formateur

Pour assurer la qualité attendue des formations, STRAFORMATION a élaboré une "charte du formateur et de la formatrice" dont les finalités sont de préciser les principes et les conditions à réunir pour assurer la rigueur méthodologique des intervenants, la qualité du matériel pédagogique et de bonnes conditions matérielles d'intervention.

Cette charte, en précisant les missions, les conditions d'exercice ainsi que les engagements des différents intervenants dans le déroulement des formations, permet à l'institution de reconnaître et de valoriser l'implication des personnels qui les assurent.



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

Elle a également pour objectif de définir les différentes modalités d'intervention (conception pédagogique, animation de groupe, accompagnement...) qui constituent, chacune, des activités de formation à part entière. La "charte du formateur et de la formatrice" doit ainsi permettre d'améliorer la qualité des formations, tant dans l'intérêt du formateur que des stagiaires.

a) Le profil des formateurs/ formatrices

Un formateur, une formatrice, interne doit posséder des connaissances et des savoir-faire spécifiques et régulièrement actualisés, qu'il ou elle soit fonctionnaire ou non. 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 des formateurs et formatrices est organisé et validé par STRAFORMATION. Il résulte soit d'un appel public à candidatures, soit de candidatures spontanées, soit de sollicitations directes.

Le formateur ou la formatrice s'engage à fournir à STRAFORMATION :

- ✓ tous les éléments nécessaires à l'évaluation des compétences et qualifications utiles pour accomplir la mission envisagée (CV, qualifications diverses, expériences...);
- ✓ tous les éléments autorisant son recrutement en tant que formateur ou formatrice (fiche de renseignements, autorisation de cumul d'activités).

Le formateur ou la formatrice n'acquiert pas de droit particulier à occuper ultérieurement un emploi permanent à STRAFORMATION.

Les missions des " formateurs et formatrices STRAFORMATION ", 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 formateurs et formatrices ;
- ✓ participer à la conception du plan détaillé de la formation ;
- ✓ participer conjointement avec les responsables de STRAFORMATION à la rédaction ou à la mise à jour des supports pédagogiques à destination des stagiaires ;



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

- ✓ exercer son activité de formateur ou formatrice selon différentes modalités, en particulier ;
- ✓ animer de groupes en présentiel accompagnement dans le cadre de formations à distance ;
- ✓ participer à l'évaluation des actions de formation.

Selon l'action de formation concernée, le formateur ou la formatrice intervient en fonction de la formation (se référer au contrat de sous - traitance pour chacune des missions attribuées).

b) La formation des formateurs et formatrices internes et externes à STRAFORMATION :

La formation du formateur ou de la formatrice étant indispensable au maintien de la qualité de la formation des personnels, les formateurs et formatrices s'engagent à actualiser et/ou perfectionner leurs 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, STRAFORMATION s'engage à faire bénéficier le formateur ou la formatrice de formations de formateurs en pédagogie d'adultes et animations de groupes organisées par STRAFORMATION à titre gratuit.

Ils sont prioritaires à des actions mises en œuvre par STRAFORMATION (formations de formateurs, informatique, etc.) et de l'accompagnement d'un ou d'une autre formateur/trice ou d'une personne ressource expérimentée de STRAFORMATION lors des premières interventions.

Nos formateurs s'engagent à un partage des éléments issus des réflexions et des travaux de formation avec STRAFORMATION.



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

c) L'évaluation des formateurs :

L'évaluation étant indispensable pour le processus d'amélioration des formations, le formateur ou la formatrice participe à sa mise en œuvre. Évaluation "à chaud" et "à froid" par les stagiaires et la personne ressource de STRAFORMATION.

Le formateur ou la formatrice donne aux stagiaires les informations nécessaires à la réalisation des évaluations de la formation. Il ou elle 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, le formateur ou la formatrice identifie, dans la mesure du possible, de nouvelles compétences au sein du groupe animé, et en fait part à son interlocuteur STRAFORMATION.

Évaluation "à chaud" par le formateur ou la formatrice :

Le formateur ou la formatrice 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 les prescripteurs.

d) La Déontologie

L'activité de formateur ou de formatrice doit s'exercer dans un cadre déontologique rigoureux :

- ✓ les supports de formation sont la propriété intellectuelle de STRAFORMATION

Il doit être indiqué sur chacun des documents :

« Support de formation conçu et réalisé par STRAFORMATION - Tous droits réservés – © STRAFORMATION – date ».

- ✓ la formation organisée selon les principes précisés aux points précédents ne peut être dispensée dans un établissement, organisme ou administration non adhérent ;
- ✓ durant une formation, le formateur ou la formatrice 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 ;



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

- ✓ 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.
- ✓ Les documents utilisés en formation seront anonymes selon la méthode la plus adéquate ;

Le formateur ou la formatrice est tenu(e) au respect du secret professionnel dans le cadre de sa mission ainsi qu'au devoir de réserve.

6) La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément changé le paysage de la formation professionnelle :

<https://travailemploi.gouv.fr/formation-professionnelle/article/la-formation-professionnelle-principes-generaux>

Cette loi, qui s'applique depuis le 1er janvier 2019, modifie à la fois la gouvernance du système et l'interaction des acteurs entre eux.

Cette nouvelle ambition se caractérise par l'actualisation de certains dispositifs existants, comme le compte personnel de formation (CPF), mais aussi par la création de nouveaux dispositifs, tel que celui dédié à la reconversion et promotion par l'alternance appelé (PRO-A), qui remplace les périodes de professionnalisation et s'insère dans un contexte de fortes mutations du marché du travail.

Par ailleurs, une place prépondérante est donnée à l'apprentissage. Celle-ci est favorisée par la libéralisation du marché à l'ensemble des organismes de formation qui souhaitent dispenser des actions de formation par apprentissage et pour lesquelles un niveau de financement pour chaque contrat sera assuré.

D'autre part, l'apprentissage est désormais ouvert jusqu'à l'âge de 29 ans révolus.

Enfin, l'État reste le garant de la bonne utilisation des fonds publics et des fonds mutualisés dédiés à la formation professionnelle.

Quelles sont les différentes catégories d'actions concourant au développement des compétences ?



STRAFORMATION

21, rue d'Oslo 67000 STRASBOURG

RCS STRASBOURG TI 539 397 083 - N° de Gestion 2012 B 399 - SARL au capital de 10 000 euros

Dispensateur de formation n° 42 67 046 8267 - SIRET : 539 397 083 000 20

TVA: FR 13 53 9397 083 - Code NAF : 8559 A – IBAN : FR39 1144 9000 0101 2597 6001 P08

Tél : +33(09) 81.22.79.07 - Fax : 03 88 31 48 38 - Contact@STRAFORMATION.fr - www.STRAFORMATION.fr

Les actions entrant dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle (article L. 6313-1 du Code du travail) sont les suivantes :

a) Les actions de formation

Ces actions de formation ont pour objet de permettre à toute personne sans qualification professionnelle ou sans contrat de travail d'accéder, dans les meilleures conditions, à un emploi ; favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois, ainsi que leur maintien dans l'emploi, et de participer au développement de leurs compétences, en lien ou non avec leur poste de travail, ou d'acquérir une qualification plus élevée ; réduire, pour les salariés dont l'emploi est menacé, les risques résultant d'une qualification inadaptée à l'évolution des techniques et des structures des entreprises, en les préparant à une mutation d'activité, soit dans le cadre, soit en dehors de leur entreprise. Elles peuvent permettre à des salariés dont le contrat de travail est rompu d'accéder à des emplois exigeant une qualification différente, ou à des non-salariés d'accéder à de nouvelles activités professionnelles ; favoriser la mobilité professionnelle.

b) Les bilans de compétences

Le bilan de compétences permet à son bénéficiaire d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et motivations, en vue de définir un projet professionnel ou de formation. Il est susceptible de précéder une action de formation.

c) Les actions permettant la validation des acquis de l'expérience

Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience doivent permettre au bénéficiaire d'acquérir une certification professionnelle, enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

d) Les actions de formation par apprentissage

Ces actions visent à permettre à l'apprenti d'obtenir une certification professionnelle

