

# CHARTRE QUALITÉ

2024

## INTERVENANT FORMATEUR (Interne et Externe) FORMAFON

Mis à jour le 27/03/2024

# FORMAFON

10 rue de la Mairie  
Montjean-sur-Loire  
49 570 Mauges-sur-Loire  
Tél. 02.41.74.09.01  
[www.formafon.com](http://www.formafon.com)

*Dans le cadre de la qualité attendue des formations, FORMAFON a mis en place une "Charte qualité du sous traitant de l'action de formation " dont les buts sont de préciser les bases et les éléments à réunir pour assurer de bonnes conditions matérielles d'intervention et de réception des stagiaires, la rigueur et la justesse méthodologique des intervenants et la qualité du matériel pédagogique.*

*Le Service Qualité*



# CHARTRE QUALITÉ DE L'INTERVENANT - FORMATEUR (Interne et Externe) DE L'ACTION DE FORMATION

Cette charte, en précisant les missions, les conditions d'exercice ainsi que les engagements des différents intervenants dans le déroulement des sessions de formation, permet à notre organisme de formation de reconnaître et de valoriser l'implication de chacune des parties.

Elle a également pour objectif de définir les différentes modalités d'intervention (conception pédagogique, animation de groupe, accueil, accompagnement...) qui constituent, chacune, des activités de formation à part entière.

La "Charte qualité de l'intervenant de l'action de formation" doit ainsi permettre d'améliorer la qualité des prestations, dans l'intérêt des différents bénéficiaires (stagiaires, financeurs, formatrices, formateurs et notre organisme).

Cette charte préconise la lecture du document suivant : le référentiel national qualité, dit : [QUALIOPF](#), qui patronne toute la démarche de qualité des professionnels de la formation.

## A préciser sur le contrat / convention :

Engagement qualité :

L'Intervenant de l'action de formation a reçu et lu le document "Charte qualité Intervenant/Formateur de l'action de formation" (version du 27/03/2024) et s'engage à réaliser l'action de formation conformément aux attentes de cette charte.



# CHARTRE QUALITÉ DE L'INTERVENANT - FORMATEUR (Interne et Externe) DE L'ACTION DE FORMATION

## 1 : Les formatrices et formateurs, intervenants, sous-traitants.

Une formatrice, un formateur, 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.

Il s'agit également, dans le cadre d'un partenariat éthique et solidaire, de tenter de se conformer à la démarche permanente de qualité, initiée par le donneur d'ordre dans le cadre de la certification Qualiopi.

Ainsi, l'organisme prestataire s'oblige à faire part au donneur d'ordre, de toutes les appréciations ou réclamations qui pourraient donner lieu à une réponse immédiate ou la mise en place d'une correction, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

## 2 - Nos partenaires sous-traitants formatrices et formateurs.

Leur sélection résulte soit d'un appel public à candidatures, soit de candidatures spontanées, soit de sollicitations directes.

Nos partenaires sous-traitants s'engagent à fournir :

- Tous les éléments nécessaires à l'évaluation des compétences, qualifications et savoir-faire utiles pour accomplir les missions envisagées (CV, diplômes, qualifications diverses, habilitations...);
- Tous les éléments autorisant le partenariat en tant que formatrice ou formateur (fiche de renseignements, autorisation de cumul d'activités, justificatif de numéro de déclaration d'activité).

## 3 - Les missions de sous-traitance, des formatrices et formateurs

Dans le cadre du partenariat, nos sous-traitants peuvent être sollicités pour :

- 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. En fonction de l'action, nous pourrions organiser des réunions pédagogiques, avant et après session.



# CHARTRE QUALITÉ DE L'INTERVENANT - FORMATEUR (Interne et Externe) DE L'ACTION DE FORMATION

- Participer, avec notre organisme, à la bonne information des personnes en situation de handicap. Ainsi, il est demandé à nos partenaires formatrices et formateurs, de nous faire part sans tarder, de toutes les demandes spécifiques qui pourraient être adressées en début de séance par une personne en situation de handicap. Également, de nous informer de toute difficulté concernant l'accessibilité à la prestation, le jour de la prestation de formation.
- Participer à la conception du plan détaillé de la formation.
- Participer conjointement avec les experts de FORMAFON, à la rédaction ou à la mise à jour des supports pédagogiques à destination des stagiaires.

Précisions : FORMAFON finalise et valide le support de formation.

La mise en forme des documents et leur diffusion sont assurées par FORMAFON

- Exercer son activité de formateur ou formatrice selon différentes modalités, en particulier :  
Animation de groupes en présentiel  
Accompagnement dans le cadre de formations à distance
- Participer à l'évaluation des actions de formation.
- Favoriser l'engagement des bénéficiaires de prestations et prévenir des ruptures de parcours.

A ce titre, elles/ils contrôlent la présence effective des stagiaires prévus grâce au logiciel DIGIFORMA, au début et tout au long de la session. A défaut d'information reçue sur des retards éventuels ou départs anticipés nécessaires, ils informent immédiatement le Directeur du Territoire de l'action de toute absence, retard, départ largement anticipé et imprévu.

Le Directeur du Territoire de l'action se mettra alors en contact avec le bénéficiaire et/ou le financeur.

## 4 – Actualisation des connaissances des formatrices et des formateurs

La formation de la formatrice ou du formateur étant indispensable au maintien de la qualité de la prestation de formation, ceux-ci s'engagent à actualiser et/ou perfectionner leurs compétences à deux niveaux : (Ils donnent régulièrement à FORMAFON, l'information du renforcement de compétence(s) dont ils ont pu bénéficier).

- 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.



# CHARTRE QUALITÉ DE L'INTERVENANT - FORMATEUR (Interne et Externe) DE L'ACTION DE FORMATION

A cette fin, et dans le cadre d'un partenariat contractualisé, FORMAFON s'engage à faire bénéficier ses partenaires sous-traitants, formatrice ou formateur :

- Des documents, supports et informations de Formafon, utiles à la réalisation de l'action de formation, et pouvant contribuer à l'amélioration des prestations pédagogiques, dans un intérêt mutuel.
- D'un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices.
- De l'accompagnement d'une ou d'un autre formatrice/formateur ou d'une personne ressource expérimentée lors des premières interventions.

## 5 - L'évaluation des formations

L'évaluation étant indispensable dans le processus d'amélioration des formations, la formatrice ou le formateur participe à sa mise en œuvre, notamment dans le cadre du contrôle de l'acquisition des compétences et du contrôle de l'atteinte des objectifs pédagogiques.

Évaluation "à chaud" :

- La personne ressource de FORMAFON, la formatrice ou le formateur, donnent aux stagiaires les informations nécessaires à la réalisation des évaluations de la formation.
- La formatrice ou le formateur, intègre les observations et les résultats des évaluations dans une logique d'amélioration continue des supports et de l'animation pédagogique.
- Afin de développer le réseau de formateurs, la formatrice ou le formateur identifie, dans la mesure du possible, de nouvelles compétences au sein du groupe animé et en fait part à son interlocuteur FORMAFON.
- La formatrice ou le formateur, 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 FORMAFON (mesures d'amélioration continue).

## 6 - La déontologie

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

Les supports et documents de formation sont la propriété intellectuelle conjointe de la formatrice/formateur et de FORMAFON, lorsqu'ils sont élaborés en concertation pédagogique. Les documents remis par Formafon pour le bon déroulé de l'action de formation restent la propriété de FORMAFON et ne doivent être utilisés que pour les actions FORMAFON.

- Durant une formation, la formatrice ou le formateur 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.



# CHARTRE QUALITÉ DE L'INTERVENANT - FORMATEUR (Interne et Externe) DE L'ACTION DE 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. Les documents utilisés en formation seront rendus anonymes et ne devront pas renvoyer vers des entités ou personnes qui pourraient être identifiés.

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

• La mission de formation est essentiellement et uniquement établie sur le terrain pédagogique. En ce sens, l'intervenant formateur s'engage envers FORMAFON, en termes de loyauté, vis-à-vis de sa clientèle.

Conformément à l'éthique de la relation nouée, la formatrice ou le formateur s'engage à évoquer avec FORMAFON, toute demande d'un stagiaire, qui pourrait contrevenir à l'intérêt commercial du donneur d'ordre.

## 7 - Les conditions d'exercice

La formatrice ou le formateur, s'assure auprès de son employeur de la compatibilité de son engagement auprès de FORMAFON avec le bon fonctionnement de son service ou direction. Il fournit par exemple à FORMAFON, l'autorisation par son établissement, du cumul d'activités.

Le formateur ou la formatrice intervient sur invitation écrite de FORMAFON.

Formafon s'engage à respecter la réglementation en vigueur dans le cadre de l'action de formation.

## 8 - Indemnisation et rémunération des activités

Chaque prestation de formation effectuée par la formatrice ou le formateur, donne lieu à l'établissement d'un contrat/convention, dont les conditions de prix sont stipulées sur ce contrat/convention.

## 9 - Propriété intellectuelle

En application de l'article L.113-2 alinéa 3 du Code de la propriété intellectuelle, FORMAFON est investi du droit d'auteur. En conséquence, FORMAFON détient des droits d'auteur exclusifs (moraux et patrimoniaux) sur le contenu et les supports de formation ainsi que sur tous les éléments produits par les formateurs ou les formatrices dans le cadre des missions définies à l'article 3 de la présente charte. L'ensemble de ces éléments ne peut être utilisé par les formateurs ou les formatrices dans un autre cadre que les formations organisées par FORMAFON, sauf accord des parties, relevant de l'éthique et de la déontologie, telles qu'évoquées à l'article 6 de la présente charte.

Au titre des droits patrimoniaux, FORMAFON dispose :

- Des droits de reproduction sur quelque support que ce soit,
- Du droit de représentation ou mise à la disposition du public directement ou indirectement,
- Du droit de modification, transformation, adaptation et traduction.

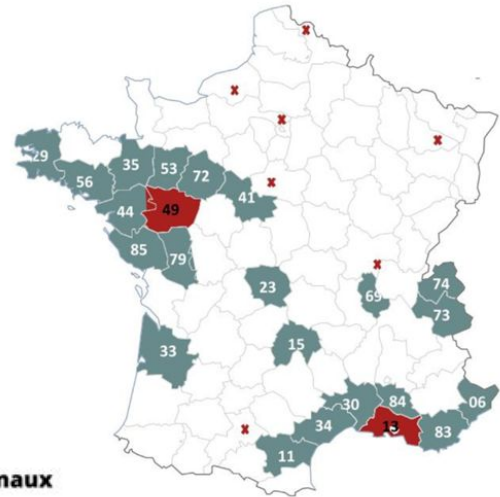
Toute reproduction des supports de formation, que ce soit par stockage sur le disque d'un ordinateur ou par un autre moyen, est soumise à l'agrément préalable de FORMAFON, dans le cadre d'un partenariat éthique et déontologique.



## NOS LIEUX DE FORMATION

FORMAFON loue et équipe un local (atelier + salle théorique) pour réaliser des formations dans le bassin d'emploi concerné par ce besoin, au plus proche des individus et des entreprises qui le composent.

- Nos sites fixes
- En mobilité
- ✕ Bureaux / relais régionaux



### Nos sites de formations fixes :

- 49 : Mauges sur Loire
- 13 : Aubagne

### Nos bureaux / relais régionaux :

- 33 : Bordeaux
- 69 : Lyon
- 35 : Rennes
- 31 : Toulouse
- 45 : Orléans
- 92 : Clichy
- 71 : Macon
- 41 : Blois
- 54 : Nancy
- 76 : Rouen
- 59 : Lille

### Nos formations réalisées en Mobilité :

#### Auvergne-Rhône-Alpes

Aurillac (15) ; Vénissieux, Mornant, Dardilly, Champdenier (69) ;  
Bourg-Saint-Maurice (73) ; Annecy (74)

#### Bretagne :

Landerneau (29) ; Cesson Sevigné (35) ; Lorient (56)

#### Centre-Val de Loire :

Le Controis-en-Sologne, Morée (41)

#### Nouvelle-Aquitaine :

Guéret (23) ; Cenon, Pessac, Blanquefort (33) ; Bressuire (79)

#### Occitanie :

Narbonne (11) ; Nîmes, Bagnols-sur-Cèze (30) ; Montpellier (34)

#### Pays de la Loire :

Derval, Nantes, Clisson (44) ; Valanjou, Angers, Maulévrier, Saumur (49) ; Laval, Mayenne, La Haie-Traversaine, Château-Gontier (53) ;  
Saint Calais, Le Mans (72) ; La Roche-sur-Yon, Challans, Les Herbiers (85)

#### Provence-Alpes-Côte d'Azur :

Grasse, Carros (06) ; Aix-en-Provence, Saint-Martin-de-Crau, Les Pennes-Mirabeau (13) ; Toulon (83) ; Avignon (84)



---

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

*Nos locaux sont dédiés à la formation. Ils sont conformes aux exigences légales en matière d'hygiène et de sécurité inscrites dans le Code du Travail.*



Accessibilités aux personnes handicapées :

Pour la prise en compte d'une situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap :

[referenthandicap@formafon.com](mailto:referenthandicap@formafon.com) (nom du référent et téléphone disponibles sur notre site : [www.formafon.com](http://www.formafon.com)) afin de pouvoir répondre au(x) besoin(s) d'adaptation(s) spécifique(s) pour la formation concernée.

---

## Amélioration Continue & Réclamations

*Nous sommes soucieux de la qualité et de la satisfaction de nos clients et partenaires. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous vous invitons à nous transmettre vos remarques, ou réclamations à l'adresse suivante: [qualite@formafon.com](mailto:qualite@formafon.com). Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.*





formafon

LA nouvelle approche Compétence

## QUI SOMMES-NOUS ?

Créée en 2016, FORMAFON est une structure RH dont l'ADN est d'apporter des solutions RH dans les domaines du bâtiment, second oeuvre, gros oeuvre et travaux publics :

**RECRUTEMENT - FORMATION - CONSEIL**

### **LA NOUVELLE APPROCHE COMPÉTENCE !**

Plus personnalisées, plus proches des territoires, des hommes et des femmes qui les composent, nos formations professionnelles sont créées pour s'adapter à des contraintes fortes : une mise en œuvre rapide d'actions sur-mesure avec une qualité de service optimale.

Notre organisme de formation agile et flexible est capable de mettre en place et de suivre des projets de formation en proximité des individus et des entreprises :

Nous formons en installant le process de formation sur votre secteur géographique et à l'échelle nationale en respectant un cycle demandé :

- validation du programme de formation,
- location du site,
- mise en place de l'outil pédagogique
- et délégation de formateurs.

Consultez-nous pour créer vos parcours de formation personnalisés en Bâtiment et en Industrie !

## VOS CONTACTS

PRÉSIDENT & DIRECTEUR COMMERCIAL

Thierry BLANCHARD

07 71 83 64 66 - 02 41 74 09 01

thierry.blanchard@formafon.com

CHARGÉE DE PROSPECTION

Tiphaine DE VANSAY

07 64 40 51 16 - 02 41 74 09 01

tiphaine.devansay@formafon.com

Dir. OPERATIONS & TERRITOIRES

Tugdual DE LA PONTAIS

07 64 36 47 17 - 02 41 74 09 01

tugdual.delapontais@formafon.com

RESPONSABLE QUALITÉ

& RÉFÉRENT HANDICAP

Philippe LEVOYE

06 60 20 64 12 - 02 41 74 09 01

philippe.levoye@formafon.com

# FORMAFON

10 rue de la Mairie - Montjean-sur-Loire - 49 570 Mauges-sur-Loire

02 41 74 09 01

www.formafon.com

RCS 821989142 – SAS au capital de 9120 € SIRET : 82198914200020 – APE : 8559B

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52490332249 auprès du Préfet de Région de Pays de la Loire



# Charte 2024

## Engagement qualité

### INTERVENANT - FORMATEUR

(Interne et Externe) de l'action de formation.

(A compléter pour la période) (v : 27/03/24)

L'intervenant/Formateur de l'action de formation a reçu et lu le document "DE L'INTERVENANT/FORMATEUR (Interne et Externe) DE L'ACTION DE FORMATION" de la société FORMAFON (version du 27/03/2024) et s'engage à réaliser l'action ou les actions de formation pour FORMAFON conformément aux attentes de cette charte ainsi que celles du Référentiel National Qualité Qualiopi en vigueur.

- D'avance, merci de nous retourner cette page complétée et signée après avoir lu les pages 1 à 9 de ce document.

- Dans le cadre du maintien de compétence : "Qu'avez vous fait sur la dernière année écoulée" et "qu'avez vous prévu sur l'année à venir" pour maintenir et actualiser vos compétences (formation(s), séminaire(s), webinaire(s), salon(s), abonnement(s), etc.)

Pouvez vous préciser ci-dessous et nous fournir la copie de justificatifs :

- Réalisé :

- Prévu :

---

Nom de l'intervenant interne ou externe :

Coordonnées :

Date :

Signature :



# Lettre d'engagement Formateur (interne externe)

(A compléter pour chaque action de formation réalisée) (V : 27/03/24)



Je soussigné(e) .....  
formateur(trice) sur la formation .....  
située à .....  
qui se déroule du ..... au ....., m'engage à :

- **porter une tenue décente et correcte** (pas de signe distinctif, hors Formafon).
- **respecter les horaires** de la formation  
(voir Planning si adaptations ; heures théoriques : 08h30-12h00 / 13h00-16h30).
- **faire émarger les stagiaires** tout au long de la formation (chaque matin et chaque après-midi).
- **signaler auprès de Formafon toute absence ou retard** à l'adresse mail : [digi@formafon.com](mailto:digi@formafon.com) ou par téléphone au 02 41 74 09 01.
- **Utiliser uniquement des supports communication/pédagogie** logotés Formafon ou neutre.
- **Partager** les/mes ressources avec mes apprenants/stagiaires.
- **remplir l'ensemble des documents liés à la formation** (dossier partage des intervenants) chaque fin de semaine : documents pédagogiques, bilan de la semaine ...
- **faire connaître mes besoins** en matériels dans un délai raisonnable.
- **respecter** le matériel mis à ma disposition.
- **rendre le local de la formation dans le même état de propreté** et d'usure qu'au démarrage.
- **signaler auprès de Formafon tout problème** rencontré sur la formation.
- **utiliser uniquement l'adresse mail Formafon** fournie au début de la formation.
- **respecter les exigences qualités Formafon** ainsi que celles du Référentiel National Qualité Qualiopi en vigueur.

Je reconnais avoir pris connaissance des consignes et m'engage à les respecter tout au long de la formation.

Fait (en deux exemplaires), à : ..... Le : ...../...../.....  
Signature du formateur :

