

# CHARTRE QUALITE

Dans le cadre du contrôle de la qualité des formations, **HCRT** décrit dans cette charte-qualité les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux stagiaires la qualité des formations animées par les partenaires ou intervenants (salariés de HC2R) de l'organisme de formation **HCRT**.

**HCRT** doit s'assurer de la capacité de ses membres formateurs 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 **HCRT** dans le cadre d'un échange avec ses membres formateurs (organismes de formation, sous-traitants et intervenants internes et/ou externes) afin de les accompagner dans cet objectif de qualité des prestations réalisées.

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

#### Le profil des formateurs de **HCRT** :

Le formateur, la formatrice agissant sous le contrôle de **HCRT** doit posséder des connaissances et des savoir-faire spécifiques et régulièrement actualisés, quelle que soit la qualité de membre auquel il a adhéré. 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 formateurs et formatrices est organisé par le Directeur Général de **HCRT**.

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 **HCRT** chaque année :

- Un CV à jour mentionnant des références clients (des formations proches de celles qui pourraient être animées) sont demandés à chaque nouveau formateur animant des formations organisées au sein de **HCRT**.
- Tout autre élément nécessaire à l'évaluation des compétences et qualifications utiles pour accomplir la mission envisagée (supports pédagogiques, démarches mises en œuvre, qualifications diverses, expériences, références avec copie des certifications et autres preuves de formations ...)
- Tous les éléments autorisant son recrutement ou intervention d'un partenaire en tant que formateur ou formatrice (Récépissé de numéro de déclaration d'activité, fiche de renseignements, extrait Kbis (le cas échéant), avis sirène, attestation de fournitures de cotisations sociales pour les travailleurs indépendants).

Les missions des formateurs et formatrices **HCRT**, 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 **HCRT** 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 ou en distanciel
- Participer à l'évaluation des actions de formation.

Selon l'action de formation concernée, le formateur ou la formatrice intervient en fonction du besoin et n'est pas systématiquement concerné(e) par l'ensemble de ces missions.

## La formation des formateurs et formatrices

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, **HCRT** s'engage à faire bénéficier le formateur ou la formatrice de :

- Participations prioritaires à des actions mises en œuvre par **HCRT** (formations, séminaires, conférences ou colloques) ;
- L'accompagnement d'une personne ressource lors des premières interventions ;
- D'un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices ;
- De la disponibilité de **HCRT** pour toute question ou / et réflexion sur les formations concernées.

## L'évaluation des formations

L'évaluation étant indispensable pour le processus d'amélioration des formations, l'intervenant participe à sa mise en œuvre.

### 1. Évaluation "à chaud" et "à froid" par les stagiaires :

- Le formateur ou la formatrice 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 **HCRT**.

### 2. Évaluation "à chaud" par le formateur ou la formatrice :

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 **HCRT**.

## Déontologie et éthique professionnelle

Le formateur, la formatrice, présente la formation et précise qu'il intervient au nom de **HCRT** il /elle véhicule et respecte ses valeurs, ses missions, son organisation et son règlement intérieur (ou celui de l'entreprise cliente ou celle accueillant les participants à la formation).

Le formateur, la formatrice, exerce son action dans l'intérêt commun de l'organisme de formation **HCRT**, de ses membres (partenaires/sous-traitants) 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 le référent Pédagogique, **HCRT**, de tout dysfonctionnement de nature à perturber la formation.

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 ; 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.

Le formateur, la formatrice, 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

**HCRT** procède au contrôle régulier des prestations délivrées par ses intervenants conformément à sa mission. **HCRT** mesure systématiquement la satisfaction des stagiaires à la fin de chaque module de formation délivré en son nom et demandera, le cas échéant, au formateur ou à la formatrice, 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 **HCRT** qui vérifiera la prestation assurée par le formateur ou la formatrice 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, **HCRT** informera systématiquement le formateur ou la formatrice concerné(e).

### Validation de la charte-qualité :

Par la signature de cette charte, le formateur ou la formatrice s'engage explicitement à :

- Bâtir une proposition 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 ou, utiliser les évaluations à chaud pour les stagiaires conçus par HCRT et les faire remplir à chaque fin de formation.
- Répondre au document « Evaluation des formateurs » à l'issue de chaque formation.
- Maintenir sa compétence de formateur, de formatrice, en participant à des colloques, séminaires, sessions d'échanges de pratiques, formations de formateurs de manière continue,
- Maintenir et perfectionner son niveau d'expertise lors de colloques, séminaires, groupes de travail, formations.
- N'exercer que dans des domaines pour lesquels il dispose d'une expertise adéquate au regard du contenu de la formation ou s'appuyer sur les compétences nécessaires.

Signature de l'intervenant formateur ou formatrice :

Nom : PADOAN

Prénom : Séverine

Fait à : Lyon

Le : 20/07/21

Signature avec mention « lu et approuvé »

Lu et approuvé



Robert  
Marie-Liesse  
Lyon  
20/07/2021

Lu et Approuvé

