

# MANUEL QUALITE

Version 8– Octobre 2020



**SFC Formation Consulting**  
**70 Av de Gadagne**  
**69230 SAINT GENIS LAVAL**  
[contact@sfc-formation-consulting.fr](mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr)  
[www.sfc-formation-consulting.fr](http://www.sfc-formation-consulting.fr)  
Tel : 06.12.45.35.19



<http://www.sfc-formation-consulting.fr>



<http://www.quality-dpc-online.com>



<http://www.ecoresponsabilisonsnous.fr>

**MANAGEMENT  
DE LA QUALITE  
et DES EQUIPES**

**PLATFORME  
COLLABORATIVE  
DE @LEARNING**

**DEVELOPPEMENT  
DURABLE  
ENVIRONNEMENT**

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>PRESENTATION DE SFC FORMATION CONSULTING</b>	<b>3</b>
1.1	CHARTRE SFC :	3
1.2	ORGANIGRAMME	4
1.3	CONTACT	5
1.4	ACTIVITES DE SFC	5
1.5	PROCESSUS	6
1.6	POLITIQUE QUALITE	6
1.7	DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ	7
<b>2</b>	<b>CONSULTANTS &amp; FORMATEURS</b>	<b>7</b>
2.1	MODALITES DE SELECTION ET D'INTEGRATION DES FORMATEURS	7
2.2	MODALITES D'EVALUATION DES COMPETENCES ET DES PERFORMANCES	7
2.3	PLAN DE FORMATION DES FORMATEURS	8
<b>3</b>	<b>LOCAUX</b>	<b>8</b>
3.1	SIEGE	8
3.2	LA CORDEE	8
3.3	ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	9
<b>4</b>	<b>INFORMATIQUE ET MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<b>10</b>
4.1	EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	10
4.2	SUPPORTS DE FORMATION	10
4.3	AUTRES MOYENS PEDAGOGIQUES	10
<b>5</b>	<b>MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>	<b>10</b>
5.1	LA NORME ISO 9001	11
5.2	LA NORME NF X50-769	11
5.3	LA NORME NF X50-760	12
5.4	GESTION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	13
<b>6</b>	<b>ENGAGEMENTS ECORESPONSABLES</b>	<b>15</b>
6.1	DEFINITIONS	15
6.2	CONTEXTE REGLEMENTAIRE NATIONAL ET INTERNATIONAL	15
6.3	SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE	15
6.4	NOS ENGAGEMENTS	16
<b>7</b>	<b>AUDITS</b>	<b>17</b>
7.1	PROGRAMMATION	17
7.2	REALISATION	17
7.3	RESTITUTION	17
7.4	EVALUATION DES AUDITS	17
7.5	AMELIORATION DU PROCESSUS	17
<b>8</b>	<b>FORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>18</b>
8.1	CHECK LISTE RELATIVE A L'ACTIVITE DE FORMATION	18
8.2	GESTION COMMERCIALE ET ADMINISTRATIVE	19
8.3	CONCEPTION DES FORMATIONS	21
8.4	PROGRAMMATION ET ORGANISATION DES SESSIONS	23
8.5	DEROULE DES SESSIONS ET SUIVI PEDAGOGIQUE	24
8.6	EVALUATION DES FORMATIONS	26
<b>9</b>	<b>SYNTHESE DES OBJECTIFS ET INDICATEURS</b>	<b>28</b>

# 1 PRÉSENTATION DE SFC FORMATION CONSULTING

- SFC Formation-Consulting est une société créée en 2014 par 3 biologistes, à l'origine **pour promouvoir une image pragmatique, positive et ludique de la qualité et du développement durable dans le domaine de la santé.**
- Le management des équipes étant un point clé de la démarche qualité, **des formateurs spécialisés dans la gestion des ressources humaines, la conduite du changement, la validation des acquis de l'expérience et la formation des tuteurs** ont rejoint l'équipe.
- Enfin, SFC a développé une **sensibilisation à l'éthique**, aussi bien pour la réflexion éthique liée à la pratique médicale que pour le management du personnel (volet RSE).
- Aujourd'hui, SFC propose des **formations, du coaching et des audits dans le domaine de la qualité, du développement durable, de la gestion des ressources humaines et de l'éthique.**
- SFC intervient pour des établissements publics (HCL, APHP, CNFPT, CH de Roanne,...) et pour des établissements privés (Pharmacies, Laboratoires, Organismes de formation, COFRAC, AFNOR), en présentiel et à distance.
- SFC a également développé sa plateforme de e-learning : [www.quality-dpc-online.com](http://www.quality-dpc-online.com)



## 1.1 CHARTE SFC :

### 1 – Qui sommes-nous ?

- ✓ A l'origine, nous sommes trois biologistes fondateurs de S.F.C. FORMATION CONSULTING, au parcours professionnel similaire. Nous proposons la même expertise : une grande maîtrise des référentiels opposables en qualité, une solide expérience de réalisation d'audits qualité et de management de la qualité notamment au sein des laboratoires de Biologie Médicale ... mais avant tout, notre volonté de travailler dans la même direction avec le même état d'esprit et les mêmes valeurs nous a réuni dans ce projet.
- ✓ En chemin, nous avons croisé d'autres professionnels partageant les mêmes valeurs et de là est né un réseau de consultants intervenant pour le compte de SFC.

### 2 – Notre vision

- ✓ Basée sur le dynamisme, l'enthousiasme, l'efficacité, la réactivité, l'inventivité et l'interactivité avec vos équipes dans le respect de l'environnement

### 3 – Nos valeurs éthiques

- ✓ Respect des hommes
- ✓ Respect des engagements
- ✓ Respect de l'environnement
- ✓ Respect des exigences applicables

### 4 – Nos atouts humains

- ✓ Ecoute du client
- ✓ Adaptabilité
- ✓ Gout du travail en équipe
- ✓ Passion de notre métier

## 1.2 ORGANIGRAMME

SFC Formation Consulting a un effectif permanent de 3 personnes, qui réalisent les missions d'audits, de formation et d'accompagnement. Ces 3 personnes effectuent également la gestion commerciale et administrative.

La structure fait également appel ponctuellement à d'autres consultants, pour les formations, accompagnements et audits.



### 1.3 CONTACT

- Un interlocuteur unique pour la France Estelle BUGNI - [contact@sfc-formation-consulting.fr](mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr) - Tel 06.12.45.35.19

- pour centraliser toutes les demandes des stagiaires et des entreprises  
- pour coordonner les actions avec les formateurs

- Pour l'international Patric DELISLE [contact@sfc-formation-consulting.fr](mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr) - Tel +336.07.52.81.41

Horaires : du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.

Nous pouvons néanmoins vous rappeler en dehors de ces horaires.

### 1.4 ACTIVITÉS DE SFC

SFC regroupe 3 marques :

- SFC Formation Consulting pour le management de la qualité, l'éthique et le management des équipes, : [www.sfc-formation-consulting.fr](http://www.sfc-formation-consulting.fr)
- Quality&DPC online pour la formation à distance : [www.quality-dpc-online.com](http://www.quality-dpc-online.com)
- Eco-responsabilisons nous pour le développement durable et la responsabilité sociétale des entreprises: [www.ecoresponsabilisonsnous.fr](http://www.ecoresponsabilisonsnous.fr)

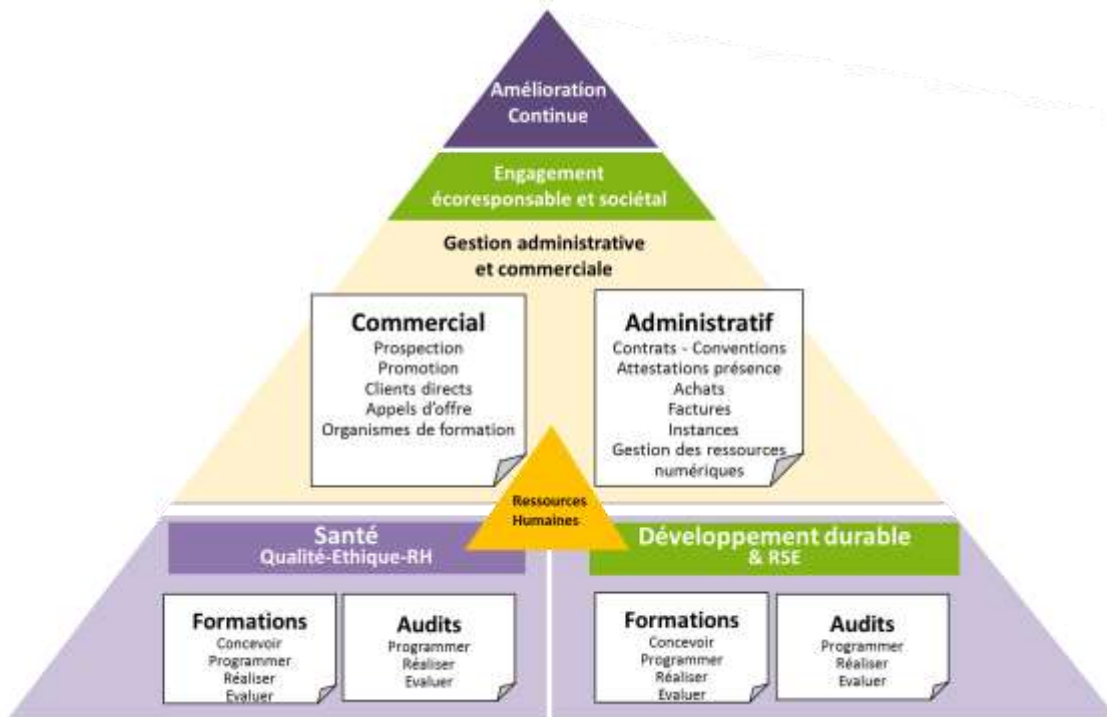


SFC réalise des prestations de formation, d'accompagnement et des prestations d'audits.



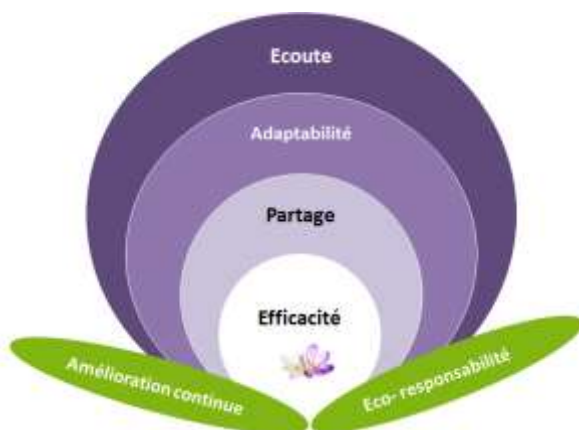
SFC intervient dans différents secteurs, principalement les laboratoires de biologie médicale et les pharmacies d'officine, mais également dans tout type de structure comme les établissements de santé, l'industrie pharmaceutique, les préparatoires.

## 1.5 PROCESSUS



Dans les processus de SFC, la branche accompagnement est assimilée aux prestations de formation

## 1.6 POLITIQUE QUALITÉ



En 2020, SFC s'engage à réaliser ses activités dans le respect de ses valeurs :

**Ecoute** : analyse du besoin de formation, prise en compte des suggestions et des retours des stagiaires.

**Adaptabilité** : réactivité, inventivité pour la conception des projets.

**Partage** : interactivité avec les stagiaires, dynamisme de nos intervenants, vision enthousiaste de la qualité contagieuse !

**Efficacité** : apports concrets aux stagiaires avec impact positif sur la pratique professionnelle au quotidien.

**Amélioration continue** : démarche qualité ISO 9001 (2015) et référentiels NFX50-760 (2013), NFX50-761 (1998), NFX50-769 (2012).

**Eco-responsabilité** : respect de l'environnement à travers les gestes du quotidien (labellisation Lyon Ville équitable & durable).

Estelle BUGNI, le 02/01/2020

## 1.7 DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ

Le domaine d'application du Système de Management de la qualité s'applique aux activités de formation et d'audit.

## 2 CONSULTANTS & FORMATEURS

### 2.1 MODALITÉS DE SÉLECTION ET D'INTÉGRATION DES FORMATEURS

#### 1. Critères de recrutement des consultants et modalité de sélection des candidats :

Le recrutement se fait sur les bases suivantes :

- Expertise dans un domaine particulier (CV) avec diplômes en regard avec la prestation proposée
- Expérience en formation, en audit ou en accompagnement
- Capacités relationnelles et pédagogiques
- Capacités d'adaptation au groupe de stagiaire
- Bienveillance et valeurs humaines partagées

Le recrutement se fait suite à un entretien (téléphonique ou présentiel) ou sur recommandation d'un consultant intervenant déjà pour SFC.

Les intervenants maîtrisent :

- la discipline enseignée
- les techniques de transfert de savoir et de savoir-faire ;
- les techniques d'animation et de dynamique de groupe ;
- l'utilisation des outils, équipements et moyens pédagogiques prévus au catalogue ou précisés contractuellement.

Ils sont aptes à évaluer les acquis des apprenants et à adapter le contenu, le rythme et les méthodes pédagogiques au public présent.

#### 2. Modalités d'exercice des consultants et affectation des missions :

##### a) Salariés

###### Possibilités de

- CDD
- CDI

##### b) Sous- traitance

- Portage salarial
- Autoentrepreneur
- Société commerciale
- Association

Les missions sont affectées selon les compétences des personnes et selon leurs disponibilités.

### 2.2 MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES ET DES PERFORMANCES

Les intervenants sont évalués à l'aide des notes d'évaluation des prestations. Ces notes sont examinées par la direction de SFC en temps réel après chaque prestation. Une synthèse des évaluations est également réalisée annuellement lors de la revue de direction.

Une évaluation défavorable donne lieu à ouverture d'une fiche de progrès et un retour est fait au consultant.

## 2.3 PLAN DE FORMATION DES FORMATEURS

- Pour les salariés en CDI, un plan de formation est établi. Il donne lieu à des évaluations à chaud puis 3 à 6 mois après réalisation de l'action.
- De plus, il est demandé aux consultants sous-traitants d'adresser les preuves de leurs actions de formations éventuelles.

## 3 LOCAUX

### 3.1 SIEGE

- SFC est domicilié 70 Av de Gadagne, 69230 SAINT GENIS LAVAL, cependant ces locaux ne sont pas accessibles au public.
- Les formations ont lieu dans les locaux de la Cordée ou dans les locaux de l'entreprise donneuse d'ordre.
- Les formations en e-learning ou en classes virtuelles synchrones sont accessibles via tout type de connexion internet.
- Les audits, sont réalisés sur site, chez le client ou en visioconférence.

### 3.2 LA CORDEE

Partager un espace et des moyens de travailler, réduire ses transports pour aller au travail, c'est être conscient que les ressources ne sont pas illimitées. Le partage d'un espace de travail limite la location d'un bureau dédié à un seul type d'activité avec les consommations énergétiques associées (électricité, chauffage...). C'est pour ces raisons que SFC a choisi d'investir la cordée, espaces de Coworking partagés. D'autre part, ces espaces tout en favorisant la convivialité et le lien social, sont un lieu d'échanges professionnels.



#### A Lyon :

- La cordée Valmy, 6 Place Dumas de Loire, 69009 Lyon
- La cordée Jean Macé, 19 Rue Père Chevrier, 69007 LYON
- La cordée Liberté, 61 Cours de la Liberté, 69003 Lyon
- La cordée Opéra, 4 Quai Jean Moulin, 69001 Lyon
- La cordée République, 71 Rue Francis de Pressensé, 69100 Villeurbanne

#### A Paris :

- Gare de Lyon, 61 rue Traversière, 75012 Paris

#### A Annecy :

- Centre-ville, 4 rue Saint François de Sales, 74000 Annecy

#### Et aussi à Rennes et Nantes ...

<http://www.la-cordee.net/>

Les salles sont réservées en fonction du nombre d'inscrits et de la ville dans laquelle se déroule la session de formation. La salle est indiquée aux apprenants au plus tard 15 jours avant la formation.





SALLE THOU, La Cordée VALMY



SALLE PICCHU, La cordée OPERA

SALLE de COCREATION FUJI YAMA, La cordée JEAN MACE

Espace Principal, JEAN MACE



### 3.3 ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les personnes à mobilité réduite sont invitées à signaler leur situation lors de l'inscription à la formation afin de réserver une salle de plain pied.

Les personnes en situation de handicap autre sont également invitées à signaler leur situation lors de l'inscription afin d'étudier la faisabilité de l'accueil et si besoin réorienter vers une structure adaptée.

## 4 INFORMATIQUE ET MOYENS PEDAGOGIQUES

### 4.1 EQUIPEMENTS INFORMATIQUES

#### 4.1.1 LOGICIEL DE CRÉATION DE CONTENU SCORM

- SFC a choisi le logiciel Ludiscape® de Bâtisseurs numériques pour publier ses formations destinées au e-learning sous format SCORM.
- Ce logiciel permet également de construire des jeux ludiques adaptés à notre secteur d'activité, comme le jeu « Le Quizz du Labo » sur la norme ISO 15189 et « 1,2,3 Trions ! » sur l'écoresponsabilisation.

#### 4.1.2 PLATEFORME DE FORMATION LMS

- SFC a créé sa propre plateforme de e-learning hébergée chez talentsoft ([www.quality-dpc-online.com](http://www.quality-dpc-online.com))
- Un catalogue en ligne permet de choisir ses formations, de demander une prise en charge en ligne ou de régler par carte Bleue. Les identifiants et mot de passes sont automatiquement envoyés par mail aux apprenants.
- Le temps de connexion est enregistré ainsi que les réponses des apprenants.

#### 4.1.3 GESTION DU SITE INTERNET

- La maintenance et la mise à jour du site internet [www.sfc-formation-consulting.fr](http://www.sfc-formation-consulting.fr) est directement sous le contrôle de SFC Formation-consulting. Le site est hébergé chez Monarobase.
- SFC et les consultants partenaires peuvent publier des articles de fond sur le management de la qualité et le développement durable, ainsi que des actualités d'intérêt.

### 4.2 SUPPORTS DE FORMATION

- SFC privilégie la diffusion dématérialisée des supports de formation. Néanmoins un support réduit noir& blanc recto-verso peut être remis aux stagiaires sur demande.
- Les supports dématérialisés sont envoyés par mail.
- La dématérialisation des données est un engagement développement durable fort de la part de SFC.

### 4.3 AUTRES MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pour réaliser les formations, les formateurs sont équipés d'un ordinateur portable personnel, d'un vidéo projecteur, d'un paper-board et de feutres.
- Les salles de la cordée sont équipées d'un vidéoprojecteur et d'un paper-board + feutres.
- Si la formation a lieu chez le client, le formateur doit s'assurer de la présence d'un vidéoprojecteur et de feutres et dans le cas contraire faire une demande auprès de SFC.
- Le formateur doit amener son ordinateur pour le connecter au vidéoprojecteur.

## 5 MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Pour satisfaire aux exigences réglementaires, SFC Formation consulting, déjà certifié par AFNOR «conformité au décret formation professionnelle (CNEFOP), a déposé une demande de certification Qualiopi (Référentiel National Qualité).

SFC a par ailleurs mis en place un système de management basé sur les normes ISO 9001, NF X50-760, NF X50-761 et NF X50-769.

## 5.1 LA NORME ISO 9001



Elle concerne l'amélioration de la confiance dans l'organisation du fournisseur et la satisfaction client.

Le système de management de la qualité (SMQ) ISO 9001 est basé sur l'approche processus, la maîtrise des risques, la compréhension du contexte de l'organisme dont l'identification des opportunités (chap 4), le leadership (chap 5), la planification (chap 6), l'évaluation des performances (chap 9) et l'amélioration continue (chap 10).

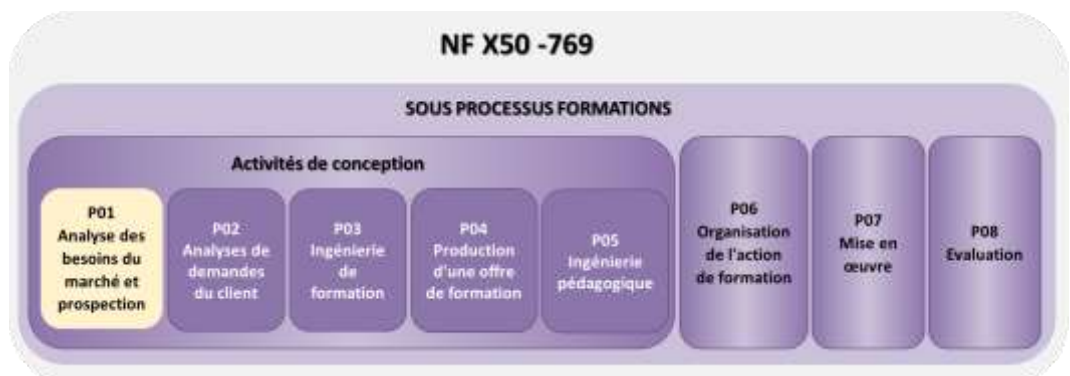
## LA NORME NF X50-761



Elle concerne l'amélioration de la confiance en l'aptitude du produit de formation à répondre aux besoins de l'entité cliente à travers 5 processus clés : traitement de la demande (5), conception pédagogique (6), organisation de la formation (7), réalisation (8) et évaluation de la prestation (9).

## 5.2 LA NORME NF X50-769

Elle décrit le cycle de vie d'une action de formation depuis l'analyse du besoin, en passant par l'ingénierie de formation, l'ingénierie pédagogique, l'organisation de l'action, sa réalisation et son évaluation, en insistant tout particulièrement sur les activités de conception.



### 5.3 LA NORME NF X50-760

Elle traite des informations à minima à fournir aux clients :

Renseignements sur l'organisme	
Nom organisme	SFC Formation Consulting
Raison sociale	SFC
Statut, forme juridique	SAS au capital de 18000€
N° SIRET	801 292 939 00023
Date de Création	01/03/2014
Coordonnées de l'organisme	SFC Formation Consulting 70 Av de Gadagne, 69230 SAINT GENIS LAVAL
Web	<a href="http://www.sfc-formation-consulting.fr">www.sfc-formation-consulting.fr</a>
Numéro de déclaration d'organisme de formation continue.	Organisme de formation enregistré sous le N°82 69 13274 69 auprès du préfet de région de Rhône-Alpes
Identifiant de l'organisme OGDPC	Organisme N°4836 enregistré pour les pharmaciens, médecins, techniciens, préparateurs, infirmiers.
Activité principale (Code NAF)	8559A - Formation continue d'adultes
Contact	Estelle BUGNI, <a href="mailto:estelle.bugni@sfc-formation-consulting.fr">estelle.bugni@sfc-formation-consulting.fr</a> , tel : 06.12.45.35.19 Cécile MAZELLIER, <a href="mailto:cecile.mazellier@sfc-formation-consulting.fr">cecile.mazellier@sfc-formation-consulting.fr</a> , tel : 06.84.37.58.34 Patric DELISLE, <a href="mailto:patric.delisle@sfc-formation-consulting.fr">patric.delisle@sfc-formation-consulting.fr</a> , tel : +336.07.52.81.41
Personne ayant fourni ces informations	Estelle BUGNI
Date de mise à jour des informations	30/10/2020

Activités de l'organisme	
Zone géographique d'intervention	Rhône Alpes + France
Domaines de formations	<b>Qualité et Santé Humaine, Ethique, Identitovigilance, Hygiène et sécurité Développement durable, démarche éco-responsable, RSE, Gestion des équipes</b> <i>Formacodes® 31378, 43476, 12065, 43026, 43479, 43432, 12522, 31359, 12522</i>
Catalogue des formations	<b>Formations présentielle et classes virtuelles</b> : <a href="https://www.sfc-formation-consulting.fr/catalogue-formations/">https://www.sfc-formation-consulting.fr/catalogue-formations/</a> <b>Modules e-learning</b> : <a href="http://www.quality-dpc-online.com">www.quality-dpc-online.com</a>
Types de formation	Formations présentielle inter et intra entreprises Formation e learning, classes virtuelles
Formations sur mesure	Création de formations sur vos thèmes personnalisés dans un délai de 3 mois.
Démarche qualité	Certification AFNOR « conformité des organismes de formation (reconnu CNEFOP) Mise en place d'une démarche qualité intégrant les référentiels NFX50-760 (2013), NFX50-761 (1998), NFX50-769 (2012), ISO 9001 (2015).
Volume d'activité	<b>Plus 800 stagiaires formées depuis 2014</b>
Nombre de Formateurs	2 formateurs associés + 7 formateurs occasionnels expérimentés
Activités connexes à l'offre de formation	<b>Audits</b> <b>Accompagnement/ Coaching</b> : - Gestion des ressources humaines - Démarche qualité et satisfaction client en laboratoire et en pharmacie - Développement Durable, RSE
Conditions générales de vente	<a href="https://www.sfc-formation-consulting.fr/conditions-generales-de-vente/">https://www.sfc-formation-consulting.fr/conditions-generales-de-vente/</a>

## 5.4 GESTION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

### 1. La gestion des informations documentées

Les documents requis par la norme ISO 9001 sont les suivants

- La politique qualité
- Les objectifs qualité
- Le domaine d'application du système de management de la qualité
- Les organigrammes
- La cartographie des processus
- La cartographie des risques
- Les Informations relatives aux formations et aux audits (programmes, catalogue, conditions générales de vente, livret d'accueil des apprenants)
- Les Informations ou instructions nécessaires à la réalisation des prestations (livret formateur décrivant les méthodologies et moyens pédagogiques choisis par SFC, procédure de gestion des intervenants, procédure d'évaluation des formations)
- L'accès au capital de connaissance et de savoir-faire de l'entreprise : bibliothèque des prestations déjà réalisées, accès au système documentaire.

Un certain nombre d'enregistrements devront être conservés (Durée d'archivage 24 mois après la fin de formation) :

- Bons de commandes / Fiches d'inscriptions
- Conventions/ Contrats / Devis acceptés
- Programmes de formation
- Supports de formation
- Feuilles d'émargement ou tracking du temps sur la plateforme de formation
- Résultats des évaluations des connaissances des stagiaires (en présentiel et e learning)
- Résultats des évaluations des formations par les stagiaires
- Bilans de fin de formation
- Enregistrement des non-conformité, réclamations ou suggestions relevées ainsi que la preuve des actions correctives menées pour que les problèmes ne se reproduisent pas.
- Résultats de l'évaluation des compétences des intervenants
- Preuves de la prise en compte des nouvelles exigences réglementaires ou législatives.
- Enregistrements relatifs à la conception de nouveaux programmes, dont trace de la validation du programme et du support pédagogique avant réalisation de l'action
- Enregistrements relatifs aux modifications de processus, et procédures, ou produit de formation (auteur, nature et revue des modifications, information du personnel concerné de la modification des procédures) et archivage des versions antérieures
- Résultats de l'évaluation des fournisseurs, prestataires et sous-traitant ainsi que les actions nécessaires résultant des évaluations.
- Résultats de l'évaluation du système de management de la qualité et de la satisfaction des clients (Exemple : indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction).
- Programme des audits internes et comptes rendus des audits.
- Conclusions de la Revue de direction (actions décidées pour l'année à venir).

### 2. La gestion des ressources humaines

Les preuves des évaluations des intervenants sont conservées 24 mois.

### 3. Gestion des non-conformités et réclamations

Tout incident survenant au cours de la réalisation d'un processus ou toute insatisfaction est enregistré à l'aide d'une « **Fiche de progrès** », en vue d'en rechercher une cause profonde récurrente éventuelle et de mettre alors en place des actions correctives afin que l'anomalie ne se reproduise plus.

### 4. Gestion des processus, identification des risques et actions préventives

Les processus sont analysés quant à leurs risques à l'aide des 5M (milieu, matériel, méthode, main d'œuvre) pour rechercher les causes de dysfonctionnement et mettre en place des actions de prévention.

## 5. Suivi des indicateurs

SFC a défini des indicateurs pour suivre ses objectifs qualité, ses objectifs éco-responsables et ses processus. Ces indicateurs sont suivis annuellement et exploités en revue de direction.

## 6. Evaluation de la satisfaction client et recueil des suggestions

L'évaluation de la satisfaction des clients et l'analyse des suggestions est réalisée par le recueil de la satisfaction et des suggestions des stagiaires et des audités lors des prestations.

Des bilans sont également réalisés avec les donneurs d'ordre.

## 7. Audits internes

Les activités de SFC sont revues chaque année soit sous forme d'audit sur site, soit sous forme d'une évaluation documentaire.

## 8. Revue de Direction

Une revue de direction est réalisée chaque année après la clôture de l'exercice (généralement entre mai et juillet).

**Les éléments d'entrée de cette revue de direction sont :**

- Le suivi des actions décidées lors des revues de direction précédentes
- Les modifications des enjeux internes et externes
- Les enquêtes de satisfaction clients et leurs réclamations
- L'atteinte des objectifs qualité et la performance des processus (revue des indicateurs)
- La conformité des prestations aux demandes des clients
- Les Non-conformités, réclamations et actions correctives
- Les conclusions des Audits
- L'évaluation des prestataires externes
- La revue des ressources humaines et matérielles disponibles en accord avec la réalisation des processus.
- L'efficacité des actions mises en œuvre (actions préventives, actions correctives, innovations) face aux risques et opportunités
- L'identification d'opportunités d'amélioration

**Les Eléments de sortie de la Revue de direction sont consignés :**

- opportunités d'amélioration
- besoins de changements à apporter au système de management de la qualité
- besoins en ressources

## 9. Planification et amélioration continue

Les actions d'amélioration résultent entre autre de l'analyse de risque, des non-conformités, réclamations, audits, enquêtes de satisfactions, suggestion des stagiaires, des suggestions du personnel,...



## 6 ENGAGEMENTS ECORESPONSABLES

### 6.1 DÉFINITIONS

- **Développement durable**

« Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. »

- **Eco-responsabilité**

Aujourd'hui, le principe d'éco-responsabilité s'inscrit dans une approche plus globale de prise en compte des enjeux du développement durable. Les responsabilités sont de plusieurs ordres : responsabilité environnementale, responsabilité sociale et responsabilité économique.

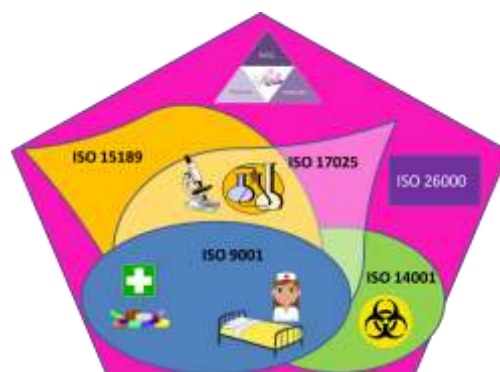
### 6.2 CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE NATIONAL ET INTERNATIONAL

- Charte de l'environnement (2004) intégrée à la constitution française
- Code des marchés publics intégrant les « achats durables » (de produits et de service)
- Plan national Santé et Environnement (2015-2019)
- Loi pour la transition énergétique et la croissance verte (17 août 2015)
- COP 21 décembre 2015
- Les 17 engagements développement durable de l'ONU



### 6.3 SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ

SFC est un fervent défenseur des démarches intégrant qualité, développement durable et responsabilité sociétale. Aussi SFC est engagé, de manière volontaire, dans la mise en place d'actions favorables au développement durable et au respect des hommes, en nous inspirant des normes ISO 14 001 et ISO 26 000.



Lors de tout type de formation ou d'accompagnement, SFC évoque l'intérêt pour une organisation de développement un management intégré en partant du point de départ d'un système qualité déjà existant.

## 6.4 NOS ENGAGEMENTS

Un mot d'ordre, une philosophie : « *Pensez global, agir local* » (citation de René Dubos) »

AXE	INTITULE	Description
AXE 1	MOBILITE DES FORMATEURS ET DES STAGAIRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les formateurs associés ou partenaires ainsi que les stagiaires sont encouragés à <b>privilégier les transports en commun</b> (métro, bus...), <b>le train, les modes doux ou le co-voiturage</b>. Les transports en avion et en voiture (seul) doivent être limités aux endroits non desservis par les autres modes de transport</li> <li>- Les actions « locales » en Rhône-Alpes-Auvergne sont à privilégier (développement commercial et réponse aux appels d'offre)</li> <li>- SFC développe sa branche e-learning pour favoriser les formations sans déplacement physique.</li> </ul>
AXE 2	PREVENTION DES DECHETS	<p><b>Favoriser la dématérialisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SFC a fait le choix de la signature électronique sécurisé et répond par voie dématérialisée aux appels d'offre lorsque c'est possible.</li> <li>- Les supports de formation dématérialisés sont privilégiés.</li> <li>- En cas de demande de remise des supports sous format « papier », le papier recyclé et l'impression recto-verso noir et blanc est de mise.</li> <li>- SFC privilégie l'envoi des factures et attestations de présence également par voies dématérialisée</li> </ul> <p><b>Eco-gestes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les gobelets jetables sont proscrits lors des pauses, SFC propose des tasses ou gobelets réutilisables.</li> <li>- Une attention particulière est portée aux aliments et boissons (privilégier le jus de fruit bio) et au respect du tri des déchets alimentaires.</li> <li>- SFC a choisi des locaux partagés (Espace de coworking la Cordée à Lyon) afin de mutualiser les ressources (chauffage, électricité, etc)</li> <li>- S'habiller chaudement l'hiver pour ne pas chauffer les locaux plus que nécessaire.</li> </ul>
AXE 3	FORMATION ET SENSIBILISATION	<p><b>PROMOTION DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS LA FORMATION CONTINUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formations sur le thème du développement durable</li> <li>- Sensibilisation aux éco-gestes et développement durable lors des autres formations.</li> </ul>
AXE 4	PROMOTION DE L'ÉCOLOGIE RELATIONNELLE	<p>L'écologie relationnelle basée sur le respect, la communication non-violente, le parler vrai est une ligne de conduite de SFC. Celle-ci s'applique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-entre associés</li> <li>-avec les partenaires consultants</li> <li>-avec les clients</li> </ul> <p>SFC assure de plus sans contrepartie financière un suivi à distance sur demande pour les personnes auditées, conseillées ou formées.</p>



# 7 AUDITS



## 7.1 PROGRAMMATION

- Tout audit fait l'objet d'un contrat avec le client afin de définir les modalités d'intervention et le champ de l'audit. Le CV des auditeurs est remis au client afin d'attester de leurs compétences à auditer.
- Avant la réalisation de l'audit, un plan d'audit est transmis au plus tard 15 jours avant et des documents sont demandés afin de préparer la visite.

## 7.2 RÉALISATION

- Les évaluateurs s'engagent à la plus grande confidentialité par rapport aux informations dont ils pourraient avoir connaissances lors de l'audit.
- Les évaluateurs s'engagent à la plus grande bienveillance lors de l'audit.
- Les évaluateurs s'engagent à rapporter le plus fidèlement possible les situations observées durant l'audit.
- Ils s'efforceront de respecter le plan d'audit et les horaires.
- La méthodologie de l'audit comprend des observations au poste, des interviews, de la consultation de documents et d'enregistrements ainsi qu'un test de traçabilité.
- Les écarts relevés sont signalés au fil de l'eau et sont rappelés en réunion de clôture.
- Les évaluateurs s'appuient sur la méthodologie de la norme ISO 19001 pour la réalisation des audits.

## 7.3 RESTITUTION

- Lors de l'audit sont relevés les points forts, les points à surveiller et les points de non-conformité le cas échéant (écarts).
- Le rapport d'audit est remis par mail environ 15 jours après la prestation et au plus tard dans les 30 jours.

## 7.4 EVALUATION DES AUDITS

- Une évaluation de la prestation des évaluateurs est adressée au client. Elle comprend le savoir être, le savoir-faire de l'auditeur et également l'évaluation de la performance de la prestation.

## 7.5 AMÉLIORATION DU PROCESSUS

- Le cas échéant, les retours négatifs ou suggestions des clients feront l'objet de fiches de progrès et des actions correctives seront mises en place le cas échéant.

## 8 FORMATIONS ET ACCOMPAGNEMENT

Les prestations d'accompagnement sont apparentées aux formations, l'accompagnement étant généralement réalisé dans un contexte de formation sur du long terme.



### 8.1 CHECK LISTE RELATIVE A L'ACTIVITE DE FORMATION

		Remarque	Formateur	Resp SFC
EN AMONT	Vérification des prérequis Convention Validation prise en charge formation	<i>Sauf si relève d'un autre organisme</i>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Contrat de travail SFC ou contrat de sous-traitance			<input type="checkbox"/>
	Programme validé par un comité pédagogique SFC	<i>Validé par autre organisme en cas de sous-traitance</i>		<input type="checkbox"/>
	Déroulé pédagogique validé par un comité pédagogique SFC			<input type="checkbox"/>
	Convocation stagiaires	<i>Sauf si envoyée par un autre organisme</i>	<input type="checkbox"/>	
	Livret d'accueil à envoyer par mail avec copie <a href="mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr">contact@sfc-formation-consulting.fr</a>	<i>Pour formations SFC uniquement (pas pour sous-traitance ni HCL)</i>	<input type="checkbox"/>	
	Reprographie des documents		<input type="checkbox"/>	
LE JOUR J	Liste d'émargement		<input type="checkbox"/>	
	Tour de table : - Grille de recueil du positionnement en début de formation - Revérification des prérequis		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	Support de formation		<input type="checkbox"/>	
	Grille d'évaluation des acquis ou Relevé de notes. <b>Chaque objectif du programme doit faire l'objet d'une évaluation formalisée par écrit.</b>		<input type="checkbox"/>	
	Questionnaire de satisfaction (Modèle SFC, HCL ou donneur d'ordre). Pour prise en charge mon compte formation, évaluations directement sur la plateforme.		<input type="checkbox"/>	
	Attestations de formations à distribuer en papier en fin de formation (facultatif)		<input type="checkbox"/>	
APRES LA FORMATION	Envoyer par mail aux stagiaires : - Support de formation dématérialisé - Attestations de formation dématérialisées Copie évaluation des acquis ou résultat de l'évaluation des acquis		<input type="checkbox"/>	
	Envoyer par mail sous 7 jours au responsable SFC : - Bilan de fin de formation format excel - Preuves d'évaluation des acquis ou relevé de notes - Fiches d'émargement pour le présentiel - Attestation d'assiduité pour les formation synchrones		<input type="checkbox"/>	
	Si formation pour un donneur d'ordre, envoyer par mail dans les 15 jours au donneur d'ordre (HCL, CNFPT,...) : - Bilan de fin de formation format PDF - Attestations de présence - Fiches d'émargement - Résultats de l'évaluation des acquis			<input type="checkbox"/>
	- Envoi des factures			<input type="checkbox"/>

## 8.2 GESTION COMMERCIALE ET ADMINISTRATIVE

Norme	Norme IOS 9001	Norme NF X50 761	Norme NF X50 769
Gestion commerciale	4.1-4.2-5.1-6.1-6.2-8.2	5.1-5.2-5.3-5.4	P01
Gestion administrative	8.2-8.5	8.2-8.5	
<b>Documentation SFC</b>	Livret d'accueil de l'apprenant, règlement intérieur, conditions générales de vente Catalogues de formation, Programmes de formation Formulaire d'inscription à une formation Modèle d'attestation de présence, Modèle de convention, Modèle de convocation		
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Trouver de nouveaux marchés Mettre à disposition des stagiaires et des donneurs d'ordre des informations claires et pratiques sur l'offre de formation et sur le déroulement des actions.</b></li> <li>- <b>Mettre à disposition des stagiaires et des donneurs d'ordre les documents contractuels prouvant la réalisation de l'action et nécessaires à la prise en charge de l'action.</b></li> </ul>		
<b>Éléments d'entrée :</b>	Besoin de formation Formulaire d'inscription à une formation Appels d'offre Cahier des charges d'un projet de formation		
<b>Éléments de sortie :</b>	Catalogue de formation, Programme de formation, action de formation Offre personnalisée de formation, accompagnement Rendez-vous commercial, Devis Convention, Convocation Attestation de formation, Facture		
<b>Risques :</b>	Absence de disponibilité du formateur pour répondre à la demande ou traiter une inscription. Programme proposé ne répondant pas aux attentes du client. Accueil des stagiaires non optimal (en présentiel et en e learning) Absence de suivi administratif après formation (attestations de formation, factures)		
<b>Indicateurs</b>	Suivi des anomalies à l'aide des fiches de progrès		
<b>Pilote :</b>	Estelle BUGNI		

### Description du sous-processus et de la maîtrise des risques :

#### 1. Accueil commercial

Les informations commerciales sont disponibles sur le site internet [www.sfc-formation-consulting.fr](http://www.sfc-formation-consulting.fr)  
L'accueil commercial se fait soit par mail [contact@sfc-formation-consulting.fr](mailto:contact@sfc-formation-consulting.fr), par téléphone (06.12.45.35.19) ou via la plateforme de formation en ligne.

La réponse se fait généralement dans la journée ou au plus tard le jour ouvré suivant.

- Le recueil des attentes du client peut se faire par oral ou par écrit (appel d'offre, cahier des charges, formulaire d'inscription à une formation, messagerie).
- Le formateur qui répond à la demande transmet une proposition écrite par mail précisant le programme et les conditions organisationnelles et pédagogiques, ainsi qu'un devis.

#### 2. Inscription à une formation et envoi des conventions

- Demande d'inscription à une formation par le formulaire contact ou inscription du site internet ou par mail pour les formations présentiels et à distance ou directement sur la plateforme de e learning pour les formations à distance.
- Renvoi du formulaire d'inscription à une formation par mail ou communication des éléments permettant d'établir la convention.

A réception de ces éléments, SFC accuse bonne réception et établit la convention de formation dans les meilleurs délais. SFC adresse les convocations dès lors que le nombre d'inscrits garantit la tenue de la session et dès lors que la salle de formation est réservée (au plus tard 15 jours avant l'action de formation).

L'inscription aux formations présentielles peut se faire jusqu'à la veille de la formation s'il reste des places.

Les inscriptions aux formations à distance nécessitent la validation d'un formateur en cas de demande de prise en charge financière par un OPCO. L'apprenant est informé que sa demande a été traitée et que ses droits seront ouverts une fois l'acceptation de prise en charge reçue. Une convention et un programme lui sont adressés s'il s'agit d'une prise en charge hors agence du DPC. Pour les prises en charge par l'agence du DPC des libéraux, SFC inscrit le stagiaire sur le site de l'agence du DPC. Le stagiaire devra confirmer son inscription par acceptation d'un mail envoyé par l'agence du DPC.

En cas de paiement en ligne, l'accès aux formations e learning est immédiat.

### **3. Information aux apprenants**

- Les **catalogues de formation** (présentiel et e-learning) présentent l'offre de formation.
- Le **programme de formation**, en plus des objectifs visés, précise le public à qui s'adresse la formation ainsi que les prérequis pour suivre la formation.
- La **convocation** adressée aux apprenants précise le lieu, les horaires, la durée de la formation
- Un **livret d'accueil des apprenants** est également remis aux stagiaires avant la formation par voie dématérialisée. Il précise les modalités de recueil des remarques et suggestions des stagiaires et encourage les stagiaires à des déplacements écoresponsables.
- Des **informations sont données en début de session présentielle** :
  - Présentation de l'organisme et du formateur :
  - Déroulement de l'action de formation et les aspects logistiques (horaires, pauses, repas)
  - Règles de vie du groupe
  - Engagements écoresponsables de SFC
  - Modalités d'évaluation des acquis
  - Information sur les modalités d'évaluation de la formation

### **4. Envoi des attestations de formation**

- Edition des attestations de formation à partir de la Plate-forme « quality-dpc-online.com » ou à partir d'un modèle Word référencé. L'attestation de formation du stagiaire est envoyée dans les 30 jours, par mail de préférence mais peut aussi être distribuée en format papier à la fin de la session si le formateur ou les stagiaires le souhaitent. Les attestations DPC sont envoyées aux ordres des métiers (ordre des pharmaciens, ordre des médecins, ...), ainsi qu'à l'agence du DPC.

### **5. Facturation**

- Edition des factures et suivi des règlements avec le logiciel de comptabilité « Tiime ». Une fois l'action de formation réalisée, la facture est envoyée dans les 30 jours, par mail de préférence sauf indication contraire du client

## **Amélioration des performances du processus**

Prise en compte des réclamations, suggestions et non-conformité à l'aide des « Fiches de Progrès »

### 8.3 CONCEPTION DES FORMATIONS

Norme	Norme ISO 9001	Norme NF X50 761	Norme NF X50 769
Chapitre	8.2-8.3-8.6	6.1 6.2	P01-P02-P03-P04-P05
<b>Documentation SFC</b>	Livret du Formateur, règlement intérieur, Fiche de vie Formation		
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les besoins du client.</li> <li>- Connaître le contexte, la situation de départ, les besoins, souhaits et moyens (financiers, organisationnels et encadrement) du client, le profil précis des apprenants</li> <li>- Identifier les objectifs de formation (les compétences qui doivent être développées et les modalités préconisées par le client)</li> <li>- Collecter l'ensemble des éléments à disposition pour réaliser une ingénierie de formation en lien avec les analyses faites de la demande et du ou des besoins du client (y compris une revue bibliographique poussée sur le sujet).</li> <li>- Définir le contenu et les moyens pédagogiques qui figureront dans le programme.</li> <li>- Produire une offre commerciale qui sera remise au client</li> <li>- Définir les contenus, créer les supports, les outils et méthodes nécessaires à la mise en œuvre de des actions de formation et l'atteinte des objectifs pédagogiques</li> <li>- Organiser la progression pédagogique</li> <li>- Identifier les outils d'évaluation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs pédagogiques durant la formation.</li> </ul>		
<b>Éléments d'entrée :</b>	<b>Revue de Direction</b> : Identification des opportunités (compréhension du contexte) <b>Appels d'offre</b> <b>Demandes directes</b> , sous-traitance (autres organismes de formation)		
<b>Éléments de sortie :</b>	<b>Mémoire technique</b> (Diapositives « Votre demande » & « Notre proposition ») <b>Ingénierie globale du dispositif</b> (Objectif, résultats attendus, modalités d'intervention...) <b>Programme de formation</b> <b>Déroulé pédagogique</b> <b>Support pédagogique</b> <b>Plan d'action</b>		
<b>Risques :</b>	Préparer un projet qui ne sera pas retenu par le client. Préparer un projet qui ne réponde pas aux attentes des stagiaires.		
<b>Indicateur</b>	Nombre de nouvelles formation sproposées		
<b>Pilote :</b>	Patric DELISLE, Cécile MAZELLIER, Estelle BUGNI		



### Description du sous-processus et de la maîtrise des risques :

Les moyens pédagogiques privilégiés intègrent **un apport de connaissances théoriques mixées à une mise en pratique de ces connaissances et une phase de réflexion sur les pratiques des apprenants**. Les formations doivent être **ludiques dynamiques et interactives** avec vérification de la bonne compréhension des informations transmises au stagiaires tout au long de la formation.

SFC choisit des formateurs experts des domaines de formation (CV, diplômes en rapport avec les métiers à former, expériences professionnelles ou formations antérieures sur le sujet, formation externe sur le sujet). SFC accorde chaque année une grande part à la formation continue de ses formateurs.

**Les programmes et déroulés pédagogiques sont validés par un des comités pédagogiques de SFC avant la réalisation des actions**

Les formations sont mises à jour en fonction de :

- Des révisions obligatoires périodiques programmées (tous les 2 ans)
- Des révisions en cas d'évolution des exigences réglementaires et normatives
- Des révisions en cas de modification des orientations de DPC
- Des révisions suite aux évaluations des formations.

### Amélioration des performances du processus

Analyse des courriers en cas de non attribution des appels d'offre.

Suivi du nombre de nouvelles formations chaque année et du nombre d'inscrits par formation.

## 8.4 PROGRAMMATION ET ORGANISATION DES SESSIONS

Norme	Norme ISO 9001	Norme NF X50 761	Norme NF X50 769
Chapitre	7.1 7. 2 7.3 7.5	7.1	P06
<b>Documentation SFC</b>	Catalogue de Formation, Programmes, Fiches de vie Formation, Suivi des activités		
<b>Objectifs :</b>	Réaliser de manière optimale la prestation commandée par le client.		
<b>Eléments d'entrée :</b>	<b>Programme de formation</b> <b>Déroulé pédagogique</b> <b>Support pédagogique</b> <b>Inscriptions</b> <b>Conventions</b>		
<b>Eléments de sortie :</b>	<b>Planning de suivi des interventions</b> <b>Conventions</b> <b>Convocations</b> <b>Réservation de salle</b> <b>Réservation de Formateur</b> <b>Logistique</b>		
<b>Risques :</b>	Risque d'annulation de sessions si pas assez d'inscrits ou pour une autre cause Risque de non-disponibilité de salles ou de formateurs Risque d'absence du formateur le jour de la session Risque d'absence de stagiaires le jour de la formation Risque de matériel défectueux lors de la formation, coupure d'électricité.		
<b>Indicateurs :</b>	Chiffre d'affaire lié à la formation Nombre moyen d'apprenants par sessions Rentabilité par jour de formation <b>Pour le bilan pédagogique DIRECTE :</b> Nombre de stagiaires formés ; nombre d'heures de formations Nombre d'heures x stagiaires Activité réalisée en sous –traitance Activité réalisée par des consultants		
<b>Pilote :</b>	Estelle BUGNI		

### Description du sous-processus et de la maîtrise des risques :

Les formations sont programmées plusieurs mois auparavant selon les disponibilités du formateur retenu. Les formations ont lieu dans les locaux de la cordée ou chez le client. Les salles sont réservées en fonction du nombre d'inscrits aux sessions et en fonction de la présence de personnes à mobilité réduite. Le lieu de la formation est confirmé aux stagiaires au plus tard 15 jours avant l'action de formation.

### Amélioration des performances du processus

Suivi des incidents liées à la programmation des sessions dans le fichier excel suivi des activités (ex annulation, changement de dates..)

## 8.5 DÉROULÉ DES SESSIONS ET SUIVI PÉDAGOGIQUE

Norme	Norme ISO 9001	Norme NF X50 761	Norme NF X50 769
Chapitre	8.4- 8.5	8.3	P07
<b>Documentation SFC</b>	Livret du Formateur, Livret du stagiaire, Suivi des activités		
<b>Objectifs :</b>	Réalisation de la formation et du déroulement selon les programmes préétablis. Adéquation de l'action avec les attentes des clients.		
<b>Eléments d'entrée :</b>	<b>Programme de formation</b> <b>Support pédagogique</b> <b>Planning de suivi des interventions</b> <b>Conventions</b> <b>Convocations</b>		
<b>Eléments de sortie :</b>	<b>Evaluation des connaissances du stagiaire</b> <b>Evaluation de l'action de formation</b> <b>Feuille d'émargement ou statistiques de connexion</b> <b>Attestation de formation.</b> <b>Synthèse orale et bilan écrit</b>		
<b>Risques :</b>	Formateur absent, stagiaires absents Risque de matériel défectueux lors de la formation, coupure d'électricité. Niveau des stagiaires bas/élevé ou hétérogène Attentes différentes des stagiaires et du donneur d'ordre. Risque d'incompréhension des stagiaires Risque d'ennui ou de décrochage des stagiaires		
<b>Indicateurs :</b>	Evaluation des formations Suivi des abandons		
<b>Pilote :</b>	Estelle BUGNI		

### Description du sous-processus et de la maîtrise des risques :

Le lieu et les horaires figurent sur la convocation.

#### 1. Accueil des stagiaires

- Le formateur a la responsabilité de l'accueil des stagiaires. Il doit être présent 30 minutes avant pour accueillir les participants 15 minutes avant le début de l'action de formation.
- La salle est balisée et indiquée avec le logo « SFC ».
- Le lieu est équipé d'un vidéo- projecteur d'un Paper Board avec des feutres en bon état.
- L'ordinateur portable est celui du formateur.
- Tous les documents légaux et pédagogiques sont prévus en nombre suffisant par rapport au nombre des apprenants.
- En cas d'annulation le jour même et qu'aucun formateur n'est disponible, les stagiaires sont prévenus par téléphone et les frais de déplacement sont remboursés.

#### 2. Déroulé de la session

- Rappels des objectifs pédagogiques du programme, des règles de groupe et sensibilisation aux actions éco-responsables.
- Tour de table pour présentation des participants. Recueil de leurs attentes et profil (Novice, Moyen, Moyen+, Expert) Recueil des idées sur Paper bord. Vérification de l'adéquation des attentes du public et de leur niveau aux objectifs prévus. En cas de nécessité de modifications significatives dans la réalisation des séquences de formation, information au donneur d'ordres. Ajustement du déroulé de la formation le cas échéant.

- Respect du déroulement du produit pédagogique et adaptation au rythme d'apprentissage des apprenants. Adéquation des méthodes aux objectifs visés et à l'adaptation du profil des stagiaires. Mise



en œuvre des moyens pédagogiques prévus lors de la conception du module.

- Evaluation de la compréhension des notions tout au long de la formation.
- Evaluation des acquis des stagiaires en fin de formation (QCM ou travail à renvoyer au formateur)
- Suivi pédagogique après la formation (réponses aux questions ou suivi d'un travail demandé) pour valider les acquis)

### **3. Documentation et enregistrements :**

- Les prérequis et objectifs figurent dans le programme distribué avant la formation.
- Le livret d'accueil des stagiaires a également été remis par voie dématérialisée avant la formation.
- Les stagiaires signent une feuille d'émargement matin + après-midi.
- Distribution aux apprenants des supports pédagogiques papier noir et blanc pour ceux qui le souhaitent. Le support intégral couleur est disponible en ligne sur la plateforme de formation ou est adressé par mail.
- En cas de travail à remettre après la formation présentielle, la dématérialisation est privilégiée.
- Les attestations de formation sont remises après la formation par voie dématérialisée. La distribution d'attestation papier est néanmoins autorisée, si le formateur ou les stagiaires le souhaitent.

### **4. Pour le e-learning :**

- E-learning Plateforme [www.quality-dpc-online.com](http://www.quality-dpc-online.com), hébergée par talentsoft
- Evaluation du niveau des apprenants en début de formation par un QCM si pertinent
- Enregistrement du parcours et des réponses aux exercices
- Suivi du temps de connexion des apprenants et relances pour inciter l'apprenant à se connecter pour finir sa formation
- Formateur disponible pour les questions de l'apprenant
- Communication d'un support téléchargeable sous format PDF
- Evaluation des acquis des stagiaires en fin de formation sous forme de QCM ; d'autoévaluation ou de réalisation d'un travail d'application.

## **Amélioration des performances du processus**

Résultats des évaluations des acquis.

Résultat de l'évaluation de la satisfaction des stagiaires et du bilan écrit de fin de formation

Ecoute des réclamations.

## 8.6 EVALUATION DES FORMATIONS

Référentiel	Norme ISO 9001	Norme NF X50 761	Norme NF X50 769
Chapitre	8.7-9.1-10.2-10.3	9.1	P08
Documentation SFC	Evaluation des prestations de formation et d'audit		
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer l'efficacité de l'action en termes d'acquisition des connaissances ou des savoirs faire.</li> <li>Mesurer l'adéquation entre les attentes des stagiaires et le déroulé de la formation.</li> <li>Et le cas échéant</li> <li>Mesurer l'adéquation entre les attentes des stagiaires et le cahier des charges du donneur d'ordre.</li> <li>Mesurer l'adéquation entre le cahier des charges du donneur d'ordre et la mise en œuvre de l'action de formation.</li> </ul>		
Eléments d'entrée :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cahier des charges du donneur d'ordre,</li> <li>Programme de formation</li> <li>Recueil des attentes des stagiaires</li> </ul>		
Eléments de sortie :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaires d'évaluation de la satisfaction</li> <li>« Bilan oral de fin de formation »</li> <li>« Bilan écrit de fin de formation »</li> <li>Recueil des appréciations, commentaires et suggestions des stagiaires (messagerie, AFNOR pro-contact), fiches de Progrès</li> <li>Retours des « donneurs d'ordre »</li> </ul>		
Risques :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inadéquation entre les demandes des stagiaires et les objectifs du programme</li> <li>Non atteinte des objectifs par les apprenants (évaluation des connaissances non validée)</li> <li>Niveau pas assez élevé de la formation ou trop élevé</li> <li>Appréciations défavorables des stagiaires, réclamations</li> </ul>		
Indicateurs :	<b>Questionnaires de satisfaction - Objectif : &gt; 80 % satisfaits</b>		
Pilote :	Estelle BUGNI		

### Description du sous-processus et de la maîtrise des risques :

#### 1. Mesurer l'efficacité de l'action en termes d'acquisition des connaissances ou des savoirs faire.

L'évaluation des acquis de l'apprenant à l'issue de la formation peut être réalisée selon plusieurs modalités :

- Quizz
- Travail personnel à remettre après la formation en salle (Autoévaluation, dossier de vérification de méthode, rédaction d'un plan d'action, réalisation d'un audit et rédaction du compte-rendu d'audit...)

Les travaux d'évaluation sont notés par le formateur

- En cas de non atteinte des objectifs, le stagiaire est recontacté par le formateur pour reprendre les points non compris
- L'action de formation ou le questionnaire d'évaluation peut être également modifiée pour les sessions suivantes au vu des résultats des stagiaires (notes trop basses ou trop hautes ou réclamations concernant la formulation des questions).

## **2. Mesurer l'adéquation entre les attentes des stagiaires et le déroulé de la formation**

- En présentiel, les formateurs réservent un moment d'échange avec les stagiaires en fin de formation pour réaliser un « bilan oral de fin de formation ».
- En présentiel et e-learning, les stagiaires remplissent un questionnaire d'évaluation de leur satisfaction par rapport au déroulé de la formation.
- Les modalités de recueil des appréciations, commentaires, suggestions et réclamations des stagiaires à propos de la formation sont décrites dans le livret d'accueil des stagiaires :
  - Lors du bilan oral de fin de formation
  - Dans les questionnaires d'évaluation des formations
  - Par mail
  - Par messagerie de la plateforme de formation Quality&DPC-Online.com
  - Sur AFNOR pro-contact

## **3. Mesurer l'adéquation entre les attentes des stagiaires et le cahier des charges du donneur d'ordre.**

En présentiel, les attentes des stagiaires sont recueillies lors du tour de table de présentation. Les objectifs peuvent alors être adaptés aux attentes des stagiaires ou un recadrage réalisé pour rappeler les objectifs attendus de la formation.

## **4. Mesurer l'adéquation entre le cahier des charges du donneur d'ordre et la mise en œuvre de l'action de formation.**

Le bilan écrit de fin de formation est adressé au donneur d'ordre afin de l'informer du déroulé effectif de l'action, de l'atteinte des objectifs visés et de l'adéquation du programme commandé avec les attentes des stagiaires.

Des rendez-vous avec des « donneurs d'ordre » peuvent être organisés et les améliorations sont consignées dans les « fiches de progrès »..

## **Amélioration des performances du processus**

Tous ces éléments sont repris dans le « Bilan de fin de formation » rédigé pour chaque formation. Il décrit le groupe, son comportement, comment s'est déroulé la formation, notamment les adaptations réalisées, l'adéquation du programme de formation aux objectifs des stagiaires, et les atteintes des objectifs du programme. Des fiches de Progrès sont ouvertes en cas de non satisfaction de l'une des parties pour apporter des actions correctives et/ou modifier de l'action de formation.

## 9 SYNTHÈSE DES OBJECTIFS ET INDICATEURS

Processus	Activité	Indicateur	Cible	N°	Fréquence	Pilote
RESSOURCES HUMAINES	<b>FORMATION DES FORMATEURS</b>	Nombre d'heures de Formation par formateur salarié en CDI	>7 heures/formateur/an	1	Annuelle	EB
CONCEPTION DES FORMATIONS	<b>CONCEPTION</b>	Nombre de nouvelles formations proposées	Au moins 1 nouveau programme chaque année	2	Annuelle	EB
REALISATION DES FORMATIONS	<b>PROGRAMMATION</b>	Nombre de sessions réalisées d'une nouvelle formation	Au moins une session des nouveaux programmes réalisée	3	Annuelle	EB
		Suivi des Annulations	< 1 % d'annulations	4		
REALISATION DES FORMATIONS	<b>ACTIVITE DE FORMATION</b>	Chiffre d'affaire formation	50% du CA réalisé avec l'activité formation	5	Annuelle	EB
		Rentabilité par jour de formation	Amélioration de 5% chaque année	6		
		Nombre Moyen de stagiaires par formation	> 4/ formation	7		
		Suivi des Abandons	<1 % d'abandon	8		
EVALUATION DES AUDITS	<b>EFFICACITE DES AUDITS</b>	Notes des enquêtes de satisfaction	<b>&gt; 80 % de satisfaits</b>	9	Annuelle	EB
	<b>SATISFACTION DES CLIENTS</b>	Note moyenne annuelle des évaluations	<b>&gt;15/20</b>	10		
EVALUATION DES FORMATIONS	<b>EFFICACITE DES FORMATIONS</b>	Notes des enquêtes de satisfaction	<b>&gt; 80 % de satisfaits</b>	11	Annuelle	EB
	<b>SATISFACTION DES CLIENTS</b>	Note moyenne annuelle des évaluations	<b>&gt;15/20</b>	12		
		% de validation totale et partielle de la VAE	<b>&gt; 60 % Validation totale + partielle</b>	13		
ENGAGEMENT ECORESPONSABLE ET SOCIÉTAL	<b>MOBILITE DES FORMATEURS ET DES STAGAIRES</b>	Tableau de suivi des modes de déplacement des formateurs.	Transport en commun, Train et co-voiturage pour plus de 70% des déplacements en Europe (en nombre de déplacements)	14	Annuelle	EB
		Calcul du bilan carbone	Réduction d'un indice calculé par rapport au CA de 5% chaque année	15		

### Items du bilan pédagogique de la DIRRECTE :

- Nombre de stagiaires formés
- Nombre d'heures de formation
- Nombre d'« Heures x stagiaires »
- Activité réalisée en sous-traitance
- Activité réalisée par des sous-traitants
- Typologie des prises en charge des formations