

2024

CHARTRE QUALITE
ORGANISME DE
FORMATION

Calex group



Calex
group

Sommaire

PREAMBULE.....	3
NOS ENGAGEMENTS.....	4
<i>A - Qualité de nos formations</i>	
<i>A1 - Offre de formation</i>	
<i>A2 - Contenus de formation</i>	
<i>A3 - Formats de formation</i>	
<i>A4 - Prise en compte des besoins individuels</i>	
<i>A5 - Légitimité des Formateurs</i>	
<i>A6 - Evaluation de nos formations</i>	
<i>B - Information</i>	
<i>B1 - Moyens de communication</i>	
<i>B2 - Eléments d'information</i>	
<i>C - Suivi et évaluation des stagiaires</i>	
<i>C1 - Suivi des présences et absences</i>	
<i>C2 - Evaluations post-formation des stagiaires</i>	
<i>C3 - Disponibilité du Formateur</i>	
<i>D - Nos valeurs ajoutées</i>	

PREAMBULE

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, Calexa group, organisme de formation, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux stagiaires la qualité des formations dispensées.

Selon la loi du 5 mai 2014, tout organisme de formation doit assurer la transparence concernant ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations. En sa qualité d'organisme de formation, Calexa group obéit à ce titre à la réglementation et assure un suivi de proximité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (conseil, écoute, recommandations sur les outils et les méthodologies). Calexa group a mis en application le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 qui fixe les critères permettant aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation.

NOS ENGAGEMENTS

A - Qualité de nos formations

A1 - Offre de formation

Calexagroup propose parmi son offre des formations « catalogue » et des formations « sur-mesure » :

- Les formations « **catalogue** » sont proposées clés en main au mandataire (entreprise ou stagiaire). Le programme, le déroulé pédagogique, le contenu de formation et les supports sont élaborés selon un tronc commun en fonction de la thématique abordée. Le mandataire qui s'inscrit à une formation « catalogue » s'attend à suivre le parcours tel qu'il est préétabli par Calexagroup.

Bon à savoir : Calexagroup vérifie l'adéquation du besoin du mandataire avec le contenu (programme et déroulé pédagogique) et le format proposés, grâce à l'entretien préalable d'expression de besoin. En cas de besoin spécifique d'ajustement des éléments de formation, nous nous engageons à étudier notre capacité de réponse au besoin et à mettre en œuvre, le cas échéant, les moyens pédagogiques, humains et matériels permettant d'y répondre. Calexagroup se réserve le droit de réévaluer le type de formation qui convient (« catalogue » ou « sur-mesure ») ainsi que le tarif alloué, en lien avec les ajustements spécifiques à réaliser.

- Les formations « **sur-mesure** » sont élaborées spécifiquement pour le mandataire (entreprise ou stagiaire). Il s'agit d'une prestation de formation dont le programme, le déroulé pédagogique, le contenu de formation et les supports sont adaptés à son contexte, en intégrant ses spécificités organisationnelles, techniques et réglementaires. Le mandataire exprime son besoin à Calexagroup, qui étudiera ses capacités pédagogiques, humaines, et matérielles à y répondre, avant de proposer une prestation (programme, déroulé pédagogique, contenu...) spécifique à la demande du mandataire. Ce dernier procède ensuite à sa validation avant la mise en place de l'action de formation par Calexagroup.

A2 - Contenus de formation

A.2.1 - Axes de formation dispensés

Nos contenus de formation sont élaborés par des experts du domaine fonctionnel cible, disposant d'un minimum de 3 années d'expérience terrain sur le sujet.

L'action de formation proposée par Calexa group peut aborder les axes suivants :

- **Métier** : la formation s'intéresse à l'aspect fonctionnel du thème abordé, elle met en avant les éléments théoriques et réglementaires. Cette approche est centrée sur le cœur de métier.
- **Technique** : la formation s'oriente vers la partie outil et la mise en œuvre des actions métier. Elle permet l'apprentissage ou le renforcement des bons usages à avoir dans l'utilisation d'une solution logicielle.
- **Méthodologie** : la formation traite les éléments de workflow et l'intégration des process à suivre dans un contexte projet. Les stagiaires sont sensibilisés aux bonnes pratiques d'un point de vue organisationnel. Cela permet d'homogénéiser les pratiques au sein d'une organisation et d'adopter des outils méthodologiques.

Qu'il s'agisse de thématiques métier, technique, méthodologie projet, ou autre (liste non exhaustive), nous attachons une importance majeure à la qualité du contenu de nos sessions, soigneusement élaborées par rapport :

- Aux besoins d'apprentissages théoriques et pratiques en la matière ;
- Aux éléments règlementaires en vigueur ;
- Aux évolutions structurelles ou conjoncturelles liées au sujet ;
- Aux besoins spécifiques du mandataire (entreprise ou stagiaire).

A.2.2 - Programmes et déroulés pédagogiques

La synthèse d'un contenu de formation est représentée au sein d'un **programme** et d'un **déroulé pédagogique** dédiés à la thématique et au niveau de formation. Ces éléments précisent - entre autres - les objectifs, les thématiques et sous-thématiques abordées, le temps passé sur chacune des thématiques et sous-thématiques, les prérequis d'accès à la formation, les moyens pédagogiques et les moyens d'évaluation mis en œuvre, le tarif, ou encore les informations relatives au Formateur.

Les déroulés pédagogiques sont établis en fonction des besoins d'apprentissage et d'études empiriques réalisées sur la thématique de formation.

A.2.3 - Supports de formation

Les supports de formation (contenu pédagogique détaillé présenté au cours de la formation, souvent sous forme de présentation PowerPoint ou Word) ainsi que les exercices pratiques et les corrections de ces derniers sont soigneusement élaborés par un expert du domaine salarié de Calexa group, et sont validés par l'organisme de formation Calexa group (représentation hiérarchique).

Afin de permettre l'**appropriation des stagiaires au contenu de formation** dispensée, les supports de formation ainsi que les exercices pratiques et les corrections de ces derniers sont transmis aux stagiaires à l'issue de la formation, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

A.2.4 - Amélioration continue

Dans une démarche d'amélioration continue de nos formations, les programmes, déroulés pédagogiques, contenus et supports de formation peuvent être mis à jour en fonction des évolutions réglementaires, des évolutions structurelles ou conjoncturelles, des besoins spécifiques du mandataire, ou grâce à nos études empiriques réalisées en contexte formation ou prestation de conseil auprès de notre clientèle.

Bon à savoir :

Il en est de même quant à notre processus de gestion de la formation professionnelle, pouvant évoluer au fil des exigences réglementaires ou de notre expérience terrain nous conduisant à faire progresser nos pratiques dans une démarche d'amélioration continue.

A3 - Formats de formation

A.3.1 - Formats d'animation de la formation

Les formats des sessions de formation sont soigneusement réfléchis et adaptés à l'action de formation.

L'animation des formations peut se faire selon deux modes :

- **En présentiel** : les sessions sont animées dans une salle en présence de l'ensemble des participants. Cela peut se dérouler dans les locaux du mandataire, dans les locaux Calexa Group, ou dans un lieu annexe prévu à cet effet et réservé par Calexa group ou par le mandataire.

Bon à savoir :

Si la formation a lieu en dehors des locaux de Calexa group, notre organisme s'assure de la conformité du lieu en fonction des besoins matériels et techniques de la formation. (Voir B.2.4)

- **En distanciel** : les sessions sont animées en classe virtuelle en temps réel (par visioconférence, le plus souvent via l'application Microsoft Teams). Calexa Group se propose, sur demande du client, d'assurer la formation sur une solution spécifique afin de faciliter la connexion des participants.

A.3.2 - Interactions

Calexia Group s'attache à favoriser l'aspect participatif de ses actions de formation. En fonction des thématiques traitées et des axes choisis, les participants sont amenés à réaliser des exercices sous forme de cas pratiques ou de questionnaires. Des mises en situation et exercices de groupes sont également proposés afin de renforcer la cohésion de groupe et la reproduction de cas de terrain.

Calexia group s'attache à laisser place aux retours d'expérience de chaque participant afin d'enrichir les échanges et l'apprentissage autour de la thématique dispensée.

Pour ce faire, le Formateur ouvre chaque session par un tour de table permettant aux stagiaires de se présenter un à un.

Au cours de la formation, le Formateur favorise les échanges par :

- Des questions orales, individuelles ou collectives, profitant à l'ensemble du groupe ;
- Des exercices de réflexion collective / débats ;
- Des exercices pratiques collectifs ;
- Des retours d'expérience.

A4 - Prise en compte des besoins individuels

A.4.1 – Evaluation du besoin individuel du stagiaire

La soumission d'une demande d'action de formation par le mandataire (entreprise ou stagiaire), donne lieu à l'envoi par Calexia group d'une **grille d'évaluation du besoin individuel du stagiaire**.

Cette grille permet de recueillir les objectifs de chaque stagiaire inscrit à ladite formation, et donc :

- De former des groupes d'apprenants harmonieux en fonction de leur niveau de connaissances et de compétences actuel, et de leur besoin d'apprentissage sur la thématique dispensée ;
- D'adapter le cas échéant le contenu de formation (programme, déroulé pédagogique, ou support).

Une fois l'ensemble des grilles d'évaluation du besoin individuel réceptionnées, Calexia group procède à une revue attentive puis confirme, le cas échéant, la constitution du groupe pour la session pressentie. Selon le cas, Calexia group peut alors préconiser au mandataire de reporter son inscription lors d'une autre session afin de mieux correspondre à son profil et ainsi maximiser son apprentissage.

A.4.2 – Prise en compte des apprenants en situation de handicap

Calexagroup travaille avec un réseau d'acteurs clés du handicap afin d'adapter les parcours des apprenants compte tenu de leur handicap.

En collaboration avec l'Agefiph (Ressource handicap formation) et/ou notamment des associations locales spécialisées dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap, Calalexagroup étudie les aménagements raisonnables nécessaires à la compensation du handicap afin de permettre l'accès et le suivi de la formation.

Les acteurs du handicap pouvant être sollicités en vue de l'adaptation du parcours de formation sont les suivants (liste non exhaustive – actualisation en date du 07/03/2023) :

- L'AGEFIPH (Ressources Handicap Formation) - Coordonnées IDF : rhf-idf@agefiph.asso.fr ;
 - CAP EMPLOI (Annuaire disponible : <https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/annuaire>)
 - Droit au savoir
- APACHES ;
- ARPEJEH ;
- Association pour la formation professionnelle de personnes en recherche d'emploi ou handicapées ;
 - Toutes autres associations notamment celles sur la liste du gouvernement (<https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/etudes-superieures/quelles-associations-pour-vous-aider-et-vous-representer-lors-de-vos-etudes#associations-pour-personnes-handicapees-accompagnement-durant-vos-etudes>)

A5 - Légitimité des Formateurs

En sa qualité d'organisme de formation, Calalexagroup sélectionne soigneusement ses Formateurs. Les critères d'accès à ce rôle sont les suivants :

- **Savoir :**
 - Disposer des connaissances théoriques et réglementaires nécessaires à la dispense de la formation selon une thématique définie ;
- **Savoir-faire :**
 - Justifier d'un minimum de 2 années d'expérience terrain sur le sujet de la formation dispensée ;
- **Savoir-être :**

- Faire preuve de capacités pédagogiques (explications pédagogiques, claires et bienveillantes, sens de l'écoute, compréhension d'un besoin exprimé) ;
- Faire preuve de capacités d'animation face à un public de professionnels ;
- Faire preuve de capacités d'analyse et d'évaluation.

Pour les ressources internes :

Ces critères sont évalués par Calexa group avant l'attribution du rôle de Formateur et pendant l'exécution de ses missions liées à son rôle de Formateur, grâce :

- Aux entretiens d'embauche réalisées avec le futur Formateur, salarié de Calexa group ;
- Aux entretiens annuels individuels ;
- Aux entretiens professionnels individuels ;
- Aux suivis de missions formels et réguliers mis en place par la hiérarchie du Formateur ;
- Au suivi de proximité informel mis en place par la hiérarchie du Formateur ;
- A l'évaluation de la formation à chaud (y compris l'évaluation des compétences du Formateur) par les stagiaires et le mandataire à l'issue de la formation dispensée.

Calexa group met en œuvre tous les moyens permettant d'identifier et de répondre à un quelconque besoin d'évolution d'un Formateur, que celui-ci soit identifié par Calexa group ou qu'il soit sollicité par le Formateur lui-même. Les moyens permettant la légitimité continue et la mise à niveau des Formateurs sur les thématiques de formation dispensées aux mandataires sont les suivants :

- Pratique régulière de la thématique de formation en contexte de prestation de service en qualité de Consultant(e) fonctionnel(le) ;
- Mise à niveau du Formateur (acquisition ou développement de compétences) grâce à sa propre formation professionnelle sur une thématique dédiée (intégration du Formateur au Plan de Développement des Compétences annuel de Calexa group) ;
- Veille pédagogique et règlementaire sur la thématique dédiée ;
- Retours d'expériences entre Formateurs et Consultant(e)s fonctionnel(le)s organisés par Calexa group sur des thématiques dédiées (métier, méthodologie projet, outil, ou autre) ;

Pour les ressources externes :

En cas de recours à la sous-traitance, les mêmes critères de sélection sont retenus.

Ces critères sont évalués par Calexa group avant l'attribution du rôle de Formateur et pendant l'exécution de ses missions liées à son rôle de Formateur, grâce :

- Aux entretiens réalisées avec le futur Formateur, en vue d'une collaboration en tant que prestataire de service de Calexa group ;

- Aux suivis de missions formels et réguliers mis en place par la hiérarchie du Formateur ;
- Au suivi de proximité informel mis en place par la hiérarchie du Formateur ;
- A l'évaluation de la formation à chaud (y compris l'évaluation des compétences du Formateur) par les stagiaires et le mandataire à l'issue de la formation dispensée.

Calexagroup s'assure que le formateur indépendant tiennent à jour ses compétences notamment en effectuant de la veille mais aussi en se formant. A ce titre, des attestations de formation (attestant d'une démarche de formation continue) peuvent être demandées au formateur indépendant.

Les compétences, les expériences, et les formations et/ou certifications des Formateurs de Calexagroup sont renseignées sur leurs CV, et peuvent être transmis aux mandataires de l'action de formation à leur demande.

A6 - Evaluation de nos formations

A.6.1 - Evaluation à chaud par le stagiaire

A l'issue de la formation, et dans un délai maximum de 7 jours ouvrés post-formation, Calexagroup transmet aux stagiaires ayant suivi la session, une **grille d'évaluation à chaud de la formation** (grille spécifique aux stagiaires), les invitant à noter l'action sur plusieurs critères :

- La pédagogie
- Le Formateur
- L'organisation
- Le degré de satisfaction générale

Ces critères sont évalués de façon :

- Quantitative de 1 à 4 (« 1 » représentant un critère d'évaluation « très insatisfaisant » jusqu'à « 4 » représentant un critère d'évaluation « très satisfaisant »). La grille d'évaluation donne lieu à une note globale sur **64 points**.
- Et qualitative (champ de commentaire libre propre à chacun des critères d'évaluation + champ dédié à un commentaire général visant à recueillir les axes d'amélioration proposés par les stagiaires ayant suivi la formation).

Ces évaluations sont individuelles et nominatives.

Une fois complétées, les évaluations de formation sont recueillies et classées par Calexagroup selon la thématique et la date de la session de formation réalisée.

Les résultats des évaluations sont soigneusement étudiés par Calexagroup et donnent lieu à des améliorations pédagogiques (quant au contenu de formation ou au Formateur) ou organisationnelles si nécessaire.

Exemple d'amélioration apportée à l'issue d'une évaluation de formation recueillie :

Lors d'une formation traitant de la création de requête dans un logiciel de paie, les participants ont exprimé des difficultés à reproduire les requêtes étudiées lors de la formation. Calexa group s'est alors aperçu d'un manque contenu proposé sur le sujet. Un document annexe présentant la création d'une requête spécifique, étape par étape avec des captures d'écran, a été ajouté au contenu pédagogique distribué aux participants.

A.6.2 - Evaluation à froid par le stagiaire

Afin de recenser les bénéfices de la formation ainsi que l'appropriation du support de la part des stagiaires, une **grille d'évaluation à froid de la formation** (grille spécifique aux stagiaires) leur est transmise 4 à 6 semaines post-formation, les invitant à noter l'action sur plusieurs critères :

- L'appropriation des enseignements théoriques, pratiques, et du support de formation
- L'utilité en contexte professionnel du stagiaire
- Le processus organisationnel général de l'organisme de formation.

Ces critères sont évalués de façon :

- Quantitative de 1 à 4 (« 1 » représentant un critère d'évaluation « très insatisfaisant » jusqu'à « 4 » représentant un critère d'évaluation « très satisfaisant »). La grille d'évaluation donne lieu à une note globale sur **24 points**.
- Et qualitative (champ de commentaire libre propre à chacun des critères d'évaluation + champ dédié à un commentaire général visant à recueillir les axes d'amélioration proposés par les stagiaires ayant suivi la formation).

Ces évaluations sont individuelles et nominatives.

Une fois complétées, les évaluations de formation sont recueillies et classées par Calexa group selon la thématique et la date de la session de formation réalisée.

Les résultats des évaluations sont soigneusement étudiés par Calexa group et donnent lieu à des améliorations pédagogiques (quant au contenu de formation ou au Formateur) ou organisationnelles si nécessaire.

A.6.3 - Evaluation par le mandataire

A l'issue de la formation, et dans un délai maximum de 4 à 6 semaines post-formation, Calexa group transmet au mandataire (commanditaire de la formation), une **grille d'évaluation de la formation** (grille spécifique au mandataire) l'invitant à évaluer la prestation de formation sur plusieurs critères :

- L'organisme de formation (organisation générale, compréhension du besoin, disponibilité, relation client...)
- La formation (qualité générale, rapport qualité-prix)
- Le formateur

Ces critères sont évalués de façon :

- Quantitative de 1 à 4 (« 1 » représentant un critère d'évaluation « très insatisfaisant » jusqu'à « 4 » représentant un critère d'évaluation « très satisfaisant »). La grille d'évaluation donne lieu à une note globale sur **36 points**.
- Et qualitative (champ de commentaire libre propre à chacun des critères d'évaluation + champ dédié à un commentaire général visant à recueillir les axes d'amélioration proposés par les stagiaires ayant suivi la formation).

Cette évaluation est individuelle et nominative.

Une fois complétées, les évaluations de formation sont recueillies et classées par Calexa group selon la thématique et la date de la session de formation réalisée.

Les résultats des évaluations sont soigneusement étudiés par Calexa group et donnent lieu à des améliorations pédagogiques (quant au contenu de formation ou au Formateur) ou organisationnelles si nécessaire.

A.6.4 - Evaluation par le Formateur

A l'issue de la formation, et dans un délai maximum de 7 jours ouvrés post-formation, Calexa group transmet au formateur, une **grille d'évaluation à chaud de la formation** (grille spécifique au formateur) l'invitant à évaluer la prestation de formation sur plusieurs critères :

- L'organisation matérielle et technique
- La pédagogie (motivation des stagiaires, respect du déroulé pédagogique, interactions, atteinte des objectifs...)
- L'auto-évaluation du formateur d'un point de vue organisationnel et pédagogique.

Ces critères sont évalués de façon :

- Quantitative de 1 à 4 (« 1 » représentant un critère d'évaluation « très insatisfaisant » jusqu'à « 4 » représentant un critère d'évaluation « très satisfaisant »). La grille d'évaluation donne lieu à une note globale sur **40 points**.
- Et qualitative (champ de commentaire libre propre à chacun des critères d'évaluation + champ dédié à un commentaire général visant à recueillir les axes d'amélioration proposés par les stagiaires ayant suivi la formation).

Cette évaluation est individuelle et nominative.

Une fois complétées, les évaluations de formation sont recueillies et classées par Calexa group selon la thématique et la date de la session de formation réalisée.

Les résultats des évaluations sont soigneusement étudiés par Calexa group et donnent lieu à des améliorations pédagogiques (quant au contenu de formation ou au Formateur) ou organisationnelles si nécessaire.

A.6.5 - Suivi des aléas & réclamations

Dans une démarche d'amélioration continue, Calexa group a mis en place un processus de suivi et de gestion des aléas et réclamations potentielles.

Un aléa est un dysfonctionnement, organisationnel ou technique, pouvant survenir avant, pendant ou après une session de formation. Calexa group constitue un suivi de ces aléas au sein d'un fichier partagé par l'ensemble des formateurs et de l'équipe administrative, afin de suivre et consulter l'évolution des solutions apportées. Il pourrait s'agir par exemple, d'une incapacité de connexion d'un stagiaire à l'environnement technique, ou bien d'un retard léger pris sur le déroulé pédagogique en cours de formation. L'**adaptabilité** de Calexa group permettra de gérer et résoudre au mieux et au plus vite ces aléas.

Une **réclamation** fait référence au non-respect d'un droit que souhaiterait exprimer une partie prenante. Le degré de gravité d'une réclamation est plus élevé qu'un aléa. Il s'agit pour Calexa group de recenser et de traiter ces réclamations.

Les différentes parties prenantes à l'action de formation (clients, bénéficiaires, formateurs) ont la possibilité à tout moment de soumettre une réclamation relative aux offres et aux prestations de formation organisées par l'organisme de formation Calexa group, ou de faire remonter auprès de ce dernier tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation d'une action de formation.

Dans le cadre de la procédure de gestion des événements indésirables de l'organisme de formation Calexa group, les parties prenantes peuvent formuler leur réclamation :

- Oralement (par téléphone ou en face-à-face) auprès du formateur, du service administratif, ou de la Direction de l'organisme de formation Calexa group. Dans les deux cas, la réclamation sera enregistrée dans un formulaire de déclaration d'un événement indésirable de la part de Calexa group.
- Par courrier postal adressé à : Calexa group : 121 rue d'Aguesseau 92100 Boulogne-Billancourt
- Par email à : formation@calexa-group.fr

Chaque réclamation reçue est vouée à être étudiée et traitée par Calexa group qui s'engage à apporter une réponse au déclarant dans les meilleurs délais.

B - Information

B1 - Moyens de communication

Les entreprises ou les stagiaires mandatant Calexa group au titre d'organisme de formation se voient informés des éléments ci-après (B-2) par des moyens d'information directs ou indirects.

- L'envoi des éléments auprès des interlocuteurs mandataires ciblés (entreprise ou stagiaire) par e-mail, courrier, communication orale (téléphonique) etc., représentent les moyens d'information directs quant aux éléments propres à l'activité de formation de Calexa group.
- Le site internet de Calexa group, les réseaux sociaux, les parutions au sein d'articles publiés, les communications événementielles (ex : Salon SRH) représentent les moyens d'information indirects quant aux éléments propres à l'activité de formation de Calexa group.

B2 - Eléments d'information

Les éléments d'information fournis au mandataire de la formation (entreprise ou stagiaire) sont les suivants :

B.2.1 - Prérequis d'accès à la formation :

Les prérequis d'accès la formation sont établis en fonction du contenu, du format, et des évaluations de formation. Il convient de proposer la formation à un public adapté, afin de maximiser ses chances de compréhension et d'acquisition de nouvelles connaissances et compétences.

Les prérequis peuvent exiger de présenter, avant la formation, des éléments de connaissances ou des niveaux de compétences tels que :

- Une fonction exercée
- Un nombre d'années exercées sur une fonction
- Un niveau d'études
- Le suivi d'une précédente formation liée à la thématique de la formation cible
- L'obtention d'une certification liée à la thématique de la formation cible
- L'utilisation ou la maîtrise d'un outil technique
- L'utilisation ou la maîtrise d'une méthodologie.

Cette liste n'est pas exhaustive et des prérequis supplémentaires peuvent être exigés selon la thématique de formation cible.

B.2.2 - Convention de formation

La Convention de formation est adressée au mandataire afin de contractualiser la relation avec notre organisme de formation. Elle doit être signée par les deux parties. La Convention de formation comprend les éléments suivants :

- Dénomination de chacune des parties engagées dans l'action de formation (le mandataire et l'organisme de formation)
- L'objet de la Convention, comprenant :
 - L'intitulé de la formation
 - Les objectifs de la formation
 - Le programme de formation (joint en annexe de la Convention)
 - La nature de la formation, conformément à l'article L.6313-1 du Code du travail
 - Les dates de session de formation
 - La durée de la formation
 - Le lieu de la formation
- L'effectif formé, indiquant le nom, la fonction, et les coordonnées du ou des stagiaires destinés à être formés
- Les dispositions financières, indiquant les frais de formation ainsi que les éventuels frais annexes (par exemple : frais de déplacement, frais repas...)
- Les modalités de paiement dû par le mandataire.
- Les modalités en cas de dédit ou abandon de formation
- Le Tribunal compétent en cas de différend éventuel entre les deux parties
- La procédure de recueil des réclamations éventuelles
- La date de signature
- La signature des deux parties

En sus, le mandataire recevra les conditions générales de vente ainsi que le règlement intérieur de Calexa group.

B.2.3 - Programme :

Le programme de formation est adressé au mandataire (entreprise) ainsi qu'au stagiaire.

Le programme de formation comprend les éléments suivants :

- L'intitulé de la formation
- Les objectifs de la formation
- Le taux de satisfaction exprimé par les stagiaires ayant suivi la formation
- Le détail du contenu de formation
- Les dates de session de formation
- La durée de la formation
- Le lieu de la formation
- Le tarif de la formation
- Le public concerné par la formation
- Les prérequis d'accès à la formation

- Les moyens et méthodes pédagogiques utilisés pour la formation
- Les modes de financement possibles
- Les délais d'accès à la formation
- Les informations quant à l'accessibilité des personnes en situation de handicap
- Le contact de l'organisme de formation
- L'accès au règlement intérieur

B.2.4 - Lettre de conformité des lieux

Pour ses formations, Calexa group met à disposition ses locaux situés 121 rue d'Aguesseau 92100 Boulogne-Billancourt, et assure l'apport du confort et du matériel nécessaire au bon déroulé de ses formations dispensées en présentiel.

En cas de dispense de la formation en présentiel au sein d'un autre lieu que celui de Calexa group, notre organisme s'assurera de la conformité de cet autre lieu d'accueil. S'il s'agit des locaux du mandataire, Calexa group vérifiera le confort et la mise à disposition du matériel au sein des lieux du mandataire, en insérant des stipulations au sein de la convention de formation relative à la **conformité du lieu et du matériel**, listant l'ensemble des besoins matériels et techniques. Cette lettre doit être signée par le mandataire accueillant la formation dans ses locaux.

B.2.5 - Profil du Formateur

Calexa group est en mesure de transmettre au mandataire (entreprise ou stagiaire) le profil du formateur afin de présenter ses compétences, ses formations, et son parcours professionnel. Ce profil peut être transmis sous forme de CV, de synthèse, de profil publique (via le réseau social professionnel LinkedIn), ou autre.

B.2.6 - Résultats de satisfaction de nos formations

Résultats quantitatifs :

Grâce aux grilles d'évaluation à chaud complétées par les stagiaires à l'issue d'une action de formation suivie, Calexa group génère un reporting global des notations données sur chacun des critères d'évaluation. Ce reporting donne lieu à une notation en pourcentage de satisfaction.

La notation en pourcentage de satisfaction est communiquée sur :

- Nos programmes de formation ;
- Notre site internet pour la formation visée.

Résultats qualitatifs :

Grâce aux grilles d'évaluation à chaud complétées par les stagiaires ou les mandataires à l'issue d'une action de formation réalisée, Calexa group recueille des témoignages écrits. Ces commentaires peuvent être communiqués sur :

- Notre site internet ;

- Nos programmes de formation pour la formation visée.

Ces résultats quantitatifs et qualitatifs ainsi que leur communication publique sont régulièrement mis à jour afin de représenter le mieux la réalité au fil des formations dispensées et des évaluations recueillies.

B.2.7 - Règlement intérieur :

Calex group dispose d'un Règlement intérieur propre à son activité d'organisme de formation.

Ce Règlement est accessible par plusieurs moyens, via lesquels Calixa group invite chacun des stagiaires à en prendre connaissance avant de se présenter en formation. Les moyens de diffusion du Règlement intérieur sont les suivants :

- Sur son site internet ;
- Envoi par courriel au mandataire.

La présentation du stagiaire en formation vaut acceptation de sa part des conditions de ce règlement.

B.2.8 - Délai d'accès à nos formations :

Pour des raisons organisationnelles, Calixa group a défini un délai de 3 semaines minimum (calendaires) requis entre la soumission d'une demande de formation de la part du mandataire auprès de notre organisme, et le démarrage de ladite formation. Ce délai permet à notre organisme de respecter chacune des étapes du processus de gestion de formation de façon complète.

C - Suivi et évaluation des stagiaires

C1 - Suivi des présences et absences

C.1.1 - Emargement obligatoire par demi-journée

Le Formateur procède au suivi de présence de chaque stagiaire inscrit à l'action de formation grâce à une **grille de suivi des présences**.

En outre, chaque stagiaire est invité à confirmer sa présence en signant une fiche d'emargement. Une signature est attendue par stagiaire et par demi-journée. La signature du stagiaire peut être demandée sous forme manuscrite ou numérique.

A l'issue de la formation, Calexa group s'engage à remettre au mandataire (entreprise ou stagiaire) la copie des feuilles d'émargement signées à la demi-journée de formation.

C.1.2 - Attestation d'assiduité

A l'issue de la formation, une attestation d'assiduité signée par le Formateur sera délivrée au mandataire (entreprise ou stagiaire) au titre du suivi complet de la formation par le stagiaire, en respect de l'article L6353-1 du code du travail). Elle fera état de la nature et de la durée de la formation.

C.1.3 - Certificat de réalisation

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation signé par l'organisme de formation ou son représentant sera délivré au mandataire (entreprise ou stagiaire) au titre du suivi complet de la formation par le stagiaire. Il fera état de la nature et de la durée de la formation.

C.1.4 - Statistiques sur les abandons ou absences

Calexa group s'attache à comprendre les potentiels absences (partielles ou totales) ou abandons de la part de stagiaires inscrits en session de formation. Pour ce faire, une **grille de suivi des absences et abandons** a été établie et est scrupuleusement renseignée par notre organisme. Cette grille fait état :

- Du type (absence partielle, absence totale, abandon au cours de la formation)
- De la date de l'absence ou de l'abandon
- De l'information déposée auprès de Calexa group (préalablement ou non à la formation)
- Du motif (lien avec l'action de formation ou non)
- La reprogrammation du stagiaire lors d'une prochaine session identique

Dès la constatation d'une absence ou d'un abandon d'un stagiaire, Calexa group prend contact avec le mandataire afin de l'en informer, et prévoir une potentielle reprogrammation de l'inscription du stagiaire concerné.

C2 - Evaluations post-formation des stagiaires

Calexa group s'attache à l'apprentissage et à l'évolution de chacun de ses stagiaires. Calexa group peut proposer des **quizz à l'entrée et à la sortie**.

Ces quizz individuels comprennent des évaluations qualitatives ou quantitatives des connaissances des stagiaires, permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs prédéfinis selon la formation dispensée.

Le Formateur fournit à chacun des stagiaires les résultats obtenus aux quizz à l'issue de la formation suivie.

C3 - Disponibilité du Formateur

Dans les jours qui suivent la formation dispensée, et en cas d'incompréhension lors de la mise en pratique des acquis de formation, les stagiaires disposent des coordonnées directes du Formateur ou à défaut, d'un représentant de l'organisme de formation Calexa group, leur permettant de poser une question liée à la thématique de formation. Cette disponibilité du Formateur permet de laisser le temps aux stagiaires de **s'appropriier le sujet et les supports**.

Toutefois, si l'organisme de formation Calexa group considère que la teneur des questions post-formation posées par le stagiaire révèle un besoin d'approfondissement individuel, Calexa group se réserve le droit de soumettre une nouvelle proposition d'action de formation au stagiaire ou à son mandataire, moyennant le tarif applicable.

D - Nos valeurs ajoutées

- Notre expertise terrain !
- Notre veille constante de notre milieu !
- Notre attachement au caractère participatif au cours de nos formations !



Calexa
group

Calexa Group
112, boulevard Exelmans. 75016 PARIS T. 01 41 22 14 15
www.calexa-group.fr

RCS 798 684 643 - société par actions simplifiée à associé unique au capital de 80 000€
Code ape : 6202A-Conseil en systèmes et logiciels informatiques. N° de TVA intracommunautaire : FR 02 798684643 - SIRET 798 684 643 00017