



*Dernière modification du document : 27 octobre 2023*

## **Avant, pendant et après la formation : informations et documents**

**Préambule** : Les formations dispensées par l'IDP sont organisées sur le fondement de l'article L6321-1 du Code du travail (« l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail... »).

En formation intra, c'est l'employeur qui détermine quels salariés ont vocation à y participer ou à s'y inscrire librement. L'employeur est invité à transférer aux participants tous les documents accessibles sur internet sous le titre **INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONTRACTUELS** (dont celui-ci), ou les informer qu'ils peuvent y accéder sur le site internet de l'IDP : [www.idp-formation.com](http://www.idp-formation.com). Ces documents ayant valeur contractuelle (ils sont également mentionnés dans la convention de formation), ils engagent l'IDP.

### **Informations contenues dans le présent document :**

- Délais d'accès à la formation
- Documents transmis avant la formation et explication sur son déroulement
- Documents remis au début de la formation (dans la salle)
- Documents remis à la fin de la formation (dans la salle)
- Documents transmis après la formation
- Recueil et traitement des réclamations

### **Délais d'accès à la formation :**

En formation intra, les modalités de participation, les délais d'accès et la convocation des stagiaires dépendent de leur employeur. La date de la formation est déterminée d'un commun accord entre l'IDP et son client, suite à des échanges formels (par mail) ou non formels (par téléphone), mais in fine formalisés par convention de formation. En général, il est préférable de prévoir environ un mois entre la demande du client de voir organiser une formation et sa réalisation, mais cela dépend de plusieurs critères, notamment la période de l'année et la durée de la formation.

En formation inter-entreprises, le délai d'accès est précisé dans tous les documents annonçant et présentant la formation. En général, l'inscription peut se faire au plus tard une semaine avant le début de la formation.

## Documents transmis avant la formation :

---

Le client, au travers de la personne chargée par lui de l'organisation de la formation, se voit transmettre tous les documents y afférant, **afin qu'il puisse les communiquer aux participants**. Ces documents sont également téléchargeables sur le site de l'IDP :

- Le présent document.
- « Méthodes mobilisées (prérequis, positionnement, formateurs, pédagogie...) ».
- « Accueil des stagiaires : moyens humains et matériels, environnement approprié, stagiaires en situation de handicap ».
- Formulaire de positionnement et d'évaluation à l'entrée et durant la prestation. Il est spécifique à chaque formation (voir lien « Évaluations, indicateurs chiffrés, contrôle et révision des acquis » - Des exemples sont téléchargeables sur le site de l'IDP).
- « Évaluations, indicateurs chiffrés, contrôle et révision des acquis ».
- « Règlement intérieur et gestion des absences ».
- Pour les formation hybrides (mooc en présentation PowerPoint audio + face à face pédagogique distanciel) : les spécificités de ces formations sont téléchargeables : <https://www.rt-prod.com/datadock/Moocs et formations hybrides.pdf>

Par ailleurs, au plus tard deux semaines avant le début de la formation, les stagiaires ou leur employeur ont la possibilité d'adresser des suggestions ou questions à [appreciations@idp-formation.com](mailto:appreciations@idp-formation.com), afin qu'il y soit répondu collectivement.

## Documents remis au début de la formation et explications sur son déroulement :

---

*Remarque : documents remis dans la salle en formation présentielle et transmis par courriel avant une formation distanciel.*

### Le formateur remet à chaque participant :

- Le **programme** de la formation et son séquençage (sauf si stagiaires l'ont déjà, ce qui est généralement le cas, l'employeur le leur ayant transmis).
- Le **formulaire de positionnement et d'évaluation spécifique**. Au début de la formation, à la formation permettant au stagiaire d'évaluer en cours de formation si les points clés ont été acquis et, le cas échéant, de demander à ce qu'on y revienne. Ce document renseigné sera remis au formateur à la fin de la formation.

*Remarque : le support de formation, nécessairement dématérialisé, n'est pas remis en amont de la formation pour des motifs pédagogiques. Il peut toutefois être fait exception à cette règle à la demande expresse du client.*

**En formation intra**, le formateur fait également circuler la **feuille d'émargement** à signer le matin et l'après-midi sauf accord entre les parties, celle-ci est établie par le client, et laissée ou remise au formateur au début de la formation. Elle peut être transmise à l'IDP avant la formation.

**En formation inter-entreprises présentielle**, le formateur fait également circuler la **feuille d'émargement**. Elle est préparée par l'IDP.

**En formation intra distancielle ou hybride**, le client est chargé de faire émarger les participants selon les modalités de son choix, ou en charge l'IDP. Après en avoir informé les participants qui pourront, s'ils le désirent, couper leur caméra, l'IDP effectue en outre des copies d'écran où apparaissent les noms des personnes connectées. À la demande du client, un autre mode de validation de la présence des stagiaires peut être mis en œuvre.

**En formation inter-entreprises distancielle ou hybride**, l'IDP effectue des copies d'écran matin et après-midi où apparaissent les noms des personnes connectées. La caméra de chaque participant doit être ouverte. Ces copies d'écran ne font l'objet d'aucune publication ni diffusion, et ont pour seul objet de prouver la participation du stagiaire à la formation. Les seuls destinataires peuvent être les employeurs des stagiaires, les financeurs de la formation, les autorités publiques de contrôle de la formation continue et les auditeurs de la certification Qualiopi.

**Le déroulé pédagogique** est présenté aux participants en début de formation.

**L'organisation de la formation** est expliquée verbalement et éventuellement affinée selon les besoins des stagiaires :

- Les pauses : 1 pause de 10 minutes le matin et l'après-midi, une pause déjeuner généralement d'une durée d'une heure, modalités de prise des repas (imposées par l'employeur en formation intra).
- Horaires (parfois, les stagiaires demandent à commencer plus tôt pour terminer plus tôt le dernier jour, notamment lorsque la formation s'achève un vendredi. Cette requête nécessite l'unanimité et l'accord du service formation (systématique en pratique).
- La possibilité de poser des questions et d'échanger des pratiques.

## **Documents remis à la fin de la formation :**

---

**En formation présentielle**, ces documents sont remis en salle.

Le formateur remet à chaque participant un **formulaire d'évaluation globale**, commun à toutes les actions de formation, en complément de celui spécifique remis au début de la session. Il devra être minutieusement renseigné et signé par chaque participant.

**En formation distancielle ou hybride intra**, ce formulaire est transmis au client par voie électronique.

**En formation distancielle ou hybride inter-entreprises**, il est transmis à chaque participant sous forme de formulaire Gmail à remplir en ligne (pas de compte Gmail exigé).

## Documents transmis après la formation :

---

L'IDP adresse au client par email :

- **Un certificat de réalisation** pour chaque participant (fichier PDF). En formation intra, l'IDP n'ayant aucune relation contractuelle avec les participants, le client se charge de transmettre le certificat à chaque participant.
- **La feuille d'émargement ou la copie d'écran pour les formations distancielles ou hybrides** (sauf autres modalités imposées par le client). Elle vaut preuve de la présence des stagiaires et de leur assiduité à la formation. En formation intra organisée par l'employeur dans ses locaux et sous sa responsabilité, il appartient à lui seul d'apprécier le bienfondé de toute absence totale ou partielle, et d'en tirer les éventuelles conséquences.

## Recueil et traitement des réclamations :

---

En application du Référentiel National Qualité, l'IDP facilite le recueil de toute réclamation.

L'adresse mail [appreciations@idp-formation.com](mailto:appreciations@idp-formation.com), créée pour adresser à l'IDP des questions ou suggestions en amont de la formation (voir ci-dessus « Documents transmis avant la formation ») peut également être utilisée pour adresser à l'IDP toute réclamation à l'issue de la formation indépendamment des formulaires d'évaluation, qu'elle provienne d'un stagiaire, de l'employeur, du financeur ou du formateur. Il y serait répondu dans les 48 heures ouvrées.

Toute réclamation en cours de formation peut être faite verbalement auprès du formateur ou de l'IDP à l'adresse susmentionnée, ou par téléphone. Il y serait répondu sur-le-champ, le cas échéant en adaptant la pédagogie et le contenu de la formation, si la réclamation est collective et ne relève pas d'une demande isolée et non partagée par le groupe de stagiaires.

## Processus d'amélioration en continu :

---

Améliorer en continu ses prestations est une exigence du Référentiel National Qualité, mais c'est surtout un devoir de tout prestataire à l'égard de ses clients. C'est ainsi que l'IDP, au fil des années, a ajouté à ses formations des outils pédagogiques comme la vidéo (simulations, entretiens avec des praticiens), des présentations PowerPoint, des jeux de rôles. La création d'une plateforme numérique permettant d'accéder à des supports et des exercices visant le contrôle et la révision des acquis s'inscrit également dans cette stratégie.