



# GUIDE DE COLLABORATION CEFORA

---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Bienvenue</b>	Bienvenue dans le Guide de collaboration Cefora	2
<b>Présentation Cefora</b>	Que faisons-nous chez Cefora ?	3
	Mission, vision, valeurs de Cefora	4
	Votre rôle d'ambassadeur Cefora	5
	L'expérience d'apprentissage Cefora	6
<b>MyCefora</b>	myCefora, votre plateforme de référence	9
<b>Vos interlocuteurs chez Cefora</b>	A qui adresser vos questions au sujet de votre mission chez Cefora ?	12
	Le Trainers Community Manager, votre personne de contact privilégiée	13
	Adresses e-mail utiles	14
<b>Organisation des formations</b>	Réservation et confirmation des formations	15
	Liste des participants	17
	La checklist du formateur	18
	Le déroulé d'une journée de formation, les pauses et les lunches	20
	Retards et annulations	22
<b>Les supports pédagogiques</b>	Support pédagogique, matériel didactique et syllabus	24
	Développement de supports pédagogique et didactiques	25
<b>Logistique</b>	Infrastructures et local de formation	26
<b>Les évaluations</b>	Évaluation de la formation par les participants	28
	Evaluations et visites de cours par Cefora	30
<b>Facturation et paiements</b>	Tarifcation et frais	32
	Bons de commande et facturation	33
<b>Propriété intellectuelle et droits d'auteurs</b>	Propriété intellectuelle et droits d'auteurs	34
<b>Protection de la vie privée</b>	Protection de la vie privée et des données personnelles	35
<b>En cas de plainte</b>	Que faire en cas de plainte? Ombudsman Cefora	37
<b>Déontologie</b>	Code déontologique	38

# Bienvenue dans le Guide de collaboration Cefora

Ce guide de collaboration en ligne contient tous les renseignements utiles à la bonne organisation de votre mission de formateur ou formatrice chez Cefora.

Prenez l'habitude de consulter ce guide pour obtenir directement, et à tout moment, les réponses à vos questions concernant :

- » les informations pratiques : personnes de contact, logistique et organisation, supports de formation, retards... ;
- » les bonnes pratiques du formateur Cefora ;
- » les outils mis à votre disposition.

C'est votre première mission chez nous ? Vous consultez ce guide pour la première fois ?

Rendez-vous dans notre rubrique Cefora pour faire plus ample connaissance et devenir ambassadeur Cefora.

Bien entendu, nous développons constamment les outils mis à votre disposition et nous mettons ce guide à jour de façon régulière. Nous vous informerons quand une nouvelle version sera disponible.

Bonne découverte et nous vous souhaitons d'ores et déjà d'excellentes formations !

## Remarque concernant la rédaction de ce guide :

Pour des questions pratiques, ce guide n'est pas rédigé en écriture inclusive. Cela n'entache en rien notre respect de la parité des genres. Pour la rédaction de ce guide, nous avons opté pour un style classique, accessible au plus grand nombre, et par le terme «formateur», nous entendons bien entendu de manière égale et sans distinction nos partenaires, formateurs et formatrices, quel que soit leur genre.



## Que faisons-nous chez Cefora ?

Cefora forme aux métiers de demain et renforce la **compétitivité des entreprises** en proposant plusieurs centaines de formations axées sur la pratique à l'attention des :

- » **Employés** des entreprises qui appartiennent à la Commission Paritaire Auxiliaire pour Employés (CPAE ou CP200).
- » **Chercheurs d'emploi.**
- » **Personnes qui ont été licenciées et sont inscrites dans un trajet d'outplacement.**

L'offre de Cefora s'articule autour :

- » d'un catalogue de **plus de 500 formations** classiques, en ligne et blended
- » des formations disponibles **en offre ouverte (OO), between company (BC) et incompany (IC)\***
- » des **primes** à la formation
- » de l'**outplacement**
- » de l'**accompagnement de trajet** individuel tout au long du trajet de formation pour chercheurs d'emploi.

\*OO : formations proposées dans notre catalogue annuel, BC : formations en entreprise organisées à la demande de deux entreprises ou plus, IC : formations organisées au sein de l'entreprise demandeuse.

Pour connaître les thèmes des formations organisées par Cefora, consultez notre site web.

# Former aux métiers de demain

## Mission

Cefora aide les employés et les chercheurs d'emploi à se **former aux métiers de demain**, afin que les entreprises puissent se doter des talents qui leur permettront de rester compétitives.

## Vision

Nous avons pour objectif de **contribuer au développement socio-économique du pays** par l'amélioration de l'agilité, de la compétitivité et de la santé des entreprises, ainsi que de l'employabilité et du bien-être des employés et des chercheurs d'emploi.

## Valeurs

### >> Future proof

Nous préparons nos clients à **faire face à l'avenir**. Grâce aux formations Cefora, les entreprises évoluent en phase avec le marché et selon les spécificités de leur secteur d'activités. Elles prennent une longueur d'avance sur les autres en se formant aux métiers de demain.

Nos formations reposent sur l'utilisation de matériel didactique récent ainsi que sur les nouvelles méthodes d'apprentissage. Nous investissons également activement dans la digitalisation.

### >> Engaged

Nous sommes **engagés pour nos clients**. Proches d'eux, nous les impliquons afin de croître ensemble et de répondre aux besoins du marché.

### >> Impact

Nous veillons à produire un **impact** avec une garantie de résultat : un apprentissage directement applicable, avec un gain immédiat pour l'employé, mais aussi pour l'entreprise dans laquelle il travaille.



# Soyez ambassadeur ou ambassadrice Cefora

Nous mettons tout en œuvre pour garantir la qualité de la collaboration, pour vous accompagner et vous accueillir au sein de notre communauté de formateurs.

Vos connaissances, compétences et expériences sont les garants du professionnalisme de nos formations. Soyez des ambassadeurs Cefora en créant une expérience positive auprès de notre clientèle en formation.

Notre collaboration repose sur des engagements et des attentes :

Nos engagements :	Nos attentes :
<b>En termes de PROMOTION</b>	
Nous fournissons tout le support nécessaire pour la promotion et l'organisation des formations.	Vous faites la promotion des possibilités offertes par Cefora : durant les formations, mais également en dehors de celles-ci.
<b>En termes de COMMUNICATION</b>	
Nous vous communiquons dans les temps les éléments essentiels pour la préparation des formations, pour leur animation et leur amélioration continue.	Vous nous communiquez en toute transparence vos idées, succès et échecs et nous donnez du feedback.
	Vous partagez vos bonnes pratiques et outils avec Cefora et la communauté de formateurs.
<b>En termes de QUALITÉ</b>	
Nous prévoyons un environnement logistique de qualité adapté à chaque formation.	Vous visez la qualité. Vous utilisez les nouvelles technologies et les nouvelles méthodes d'apprentissage. Vous vous appuyez sur les contenus des supports de formation régulièrement mis à jour par nos soins.
<b>En termes d'INNOVATION</b>	
Nous vous soutenons dans les évolutions de votre métier, dans l'utilisation du digital et des techniques d'apprentissage innovantes.	Vous prenez des initiatives et animez des formations innovantes, à la pointe des développements pédagogiques.

## Créez l'expérience d'apprentissage Cefora

Cefora cherche à créer une **expérience d'apprentissage impactante** pour les apprenants. Pour cela, Cefora a développé un **modèle pédagogique – Cefora Learning Experience (CLE)** – dans lequel :

- » le **transfert des acquis** est central ;
- » l'impact et l'application des apprentissages sont perceptibles dans le travail ;
- » l'apprenant est **acteur** de son apprentissage.

Ce modèle a pour objectif de garantir la qualité des formations, d'en augmenter l'impact et de créer un langage commun aux formateurs Cefora. Chaque formation Cefora devra contenir cet ADN reposant sur 6 éléments : Collaboration, Engagement, Focus sur l'apprenant, Objectif, Résultat, Augmenté.

### L'ADN « C e f o r a »

En qualité de formateur, c'est vous qui allez créer cette expérience d'apprentissage.

Comment ? Par des activités supplémentaires, des méthodes innovantes, des outils, des échanges, des exercices...

Nous souhaitons que ce modèle soit vécu et senti par chaque apprenant. Que chaque formation soit porteuse de cette Cefora Learning Experience.



Créer l'expérience « C e f o r a »	Comment ?
<p><b>Collaboration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Partage d'expériences</li> <li>» Interactions</li> <li>» Co-construction du savoir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Brainstormer et résoudre des problèmes ensemble</li> <li>» Inciter au partage de ressources</li> <li>» Échanger les bonnes pratiques</li> </ul>
<p><b>Engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Stimulation</li> <li>» Implication</li> <li>» Plaisir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Proposer des activités ludopédagogiques</li> <li>» Poser des questions</li> <li>» Utiliser le storytelling</li> <li>» Fixer des objectifs</li> <li>» Susciter l'émotion</li> <li>» Proposer des mises en situation concrètes</li> </ul>
<p><b>Focus sur l'apprenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Questionner les apprenants sur leurs besoins</li> <li>» Adaptation aux besoins en créant un persona du public cible</li> <li>» Soutien individualisé</li> <li>» Lien avec sa réalité professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Varier les modalités de la formation</li> <li>» Donner des exemples en lien avec la situation de travail</li> <li>» Proposer des exercices complémentaires</li> </ul>





<p><b>Objectif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identification des compétences à développer</li> <li>➤ Création de sens</li> <li>➤ Définition de l'investissement nécessaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Décrire les objectifs</li> <li>➤ Opter pour des objectifs SMART <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, temporellement définis)</li> </ul> </li> <li>➤ Communiquer clairement les attentes en termes d'investissement et de temps</li> </ul>
<p><b>Résultat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définition des critères d'efficacité</li> <li>➤ Ancrage sur le lieu de travail</li> <li>➤ Identification des freins et des obstacles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Démontrer à l'aide d'exemples</li> <li>➤ Anticiper les difficultés</li> <li>➤ Conscientiser</li> <li>➤ À la fin de la formation, mettre un plan d'action en place</li> <li>➤ Accompagner jusque sur le lieu de travail : tenue d'un journal, missions...</li> </ul>
<p><b>Augmenté</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilisation des ressources d'apprentissage et mise à disposition de ressources complémentaires</li> <li>➤ Renforcement de l'apprentissage au-delà du présentiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créer un forum ou une communauté de pratiques</li> <li>➤ Proposer des ressources complémentaires</li> <li>➤ Utiliser les outils digitaux</li> </ul>



# myCefora, votre plateforme de référence

**myCefora** est la plateforme de référence pour **toutes les interactions avec Cefora**. Avant toute chose, veillez à consulter les informations qui s'y trouvent. Disponible à tout moment, vous trouverez sur myCefora les réponses à nombreuses de vos questions.

myCefora est un module accessible depuis notre site web [www.cefora.be](http://www.cefora.be).

1. Vous n'avez pas encore de compte myCefora ? Créez votre compte en cliquant sur

Créez un compte

2. Vous possédez déjà un compte myCefora ? Cliquez sur le bouton

CONNECTEZ-VOUS

Vous disposez alors d'un **espace personnel** accessible sur la base d'un **login** et d'un **mot de passe**.

**CEFORA**

J'ai un compte myCefora.

Adresse e-mail

Mot de passe

SE CONNECTER

[Pas encore de compte?](#)

[Mot de passe oublié](#)

## Mot de passe oublié ?

Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe sur la page d'accueil de myCefora.

## Que trouve-t-on sur myCefora ?

myCefora est un outil en développement constant et certaines fonctionnalités indiquées ci-dessous ne sont actuellement pas disponibles. Celles-ci sont indiquées par un astérisque (\*)

### Organisation des formations

- » Vos formations planifiées.

En cas de question relative au planning, prenez contact avec votre Planning Officer via [planning@cefora.be](mailto:planning@cefora.be).

- » Les informations pratiques et d'organisation \*
- » Les confirmations ou annulations de formations
- » Les participants inscrits
- » Les listes de présences à compléter et valider
- » Les évaluations

Le responsable de centre de formation voit toutes les formations de son organisation. Ses formateurs et formatrices auront accès à leur aperçu de formations.

### Facturation des formations

- » Les tarifs des formations en fonction des thématiques \*
- » Le bon de commande nécessaire à la facturation pour toute formation donnée \*
- » L'espace de téléchargement de vos factures \*
- » Le statut de vos factures \*

## Évaluations des formations

- Les évaluations des formations
- Résultats de l'évaluation annuelle

## Guide de collaboration

- Guide de référence du formateur\*

### Il vous reste des questions ?

Si malgré la consultation de myCefora, vous n'avez pas trouvé l'information recherchée, veuillez alors **prendre contact avec votre Product Manager** ou consulter la section **Prendre contact avec Cefora**.



## Une question au sujet de votre mission chez Cefora ?

Vous avez une question pratique ou une demande précise concernant votre mission chez Cefora, mais ignorez à qui l'adresser ? Voici un tableau récapitulatif des personnes à contacter chez Cefora.

Une demande concernant	Product Manager	Planning Office	Trainers Community Manager
Le contenu de votre formation	x		
Le nombre de formations que vous donnez	x		
Le planning de vos formations		x	
Les activités pour ambassadeurs Cefora			x
La collaboration générale avec Cefora			x
Cefora Academy (formations/events pour ambassadeurs)			x
Les aspects pratiques de la collaboration	x		
Le contenu d'une nouvelle formations	x		
La modification d'un contenu de formation	x		
Vos évaluations de formations	x		

## Le Trainers Community Manager Cefora : pour un contact privilégié

Notre Trainers Community Manager est là pour vous soutenir dans votre mission de formateur, pour créer une communauté et organiser des activités spécifiques à destination des formateurs Cefora.

Vous pouvez faire appel à notre Trainers Community Manager pour :

- répondre à vos questions sur le métier de formateur Cefora ;
- vous informer sur les évolutions métiers, l'utilisation des outils digitaux... ;
- vous intégrer dans la communauté des formateurs Cefora ;
- vous conseiller des solutions et vous aider à relever les défis qui sont les vôtres ;
- organiser des rencontres avec d'autres formateurs et vous proposer des réunions thématiques ;
- faire de vous un ambassadeur ou une ambassadrice Cefora.

Prendre contact avec Maïté Dhallenne, notre Trainers Community Manager Cefora

Une adresse email :  
[maite.dhallenne@cefora.be](mailto:maite.dhallenne@cefora.be)



## Adresses e-mails utiles

De nombreuses informations utiles se trouvent dans votre espace personnel myCefora. Veillez à consulter régulièrement celui-ci, il y a de fortes chances que les informations que vous cherchez s'y trouvent.

Si malgré tout, vous devez nous contacter, voici les adresses utiles :

---

»» **Une question concernant la facturation ? Où envoyez vos factures ?**

Envoyez vos questions et vos factures à l'adresse [e-factures@cefora.be](mailto:e-factures@cefora.be)

»» **Une question, un problème à signaler au sujet du planning de vos formations en offre ouverte ?**

Envoyez un email à l'adresse [planning@cefora.be](mailto:planning@cefora.be)

»» **Une question, un problème à signaler au sujet d'une formation en entreprise ?**

Envoyez un email à l'adresse [planning@cefora.be](mailto:planning@cefora.be)

»» **Une question relative au contenu de la formation, à l'approche pédagogique, au déroulé de la formation... ?**

Adressez-vous à votre Product Manager.

»» **Une question, un problème à signaler concernant un local ?**

Envoyez un email à l'adresse [locaux@cefora.be](mailto:locaux@cefora.be)

»» **Un retard, une annulation ?**

Veillez consulter la section « Retards et annulations » de ce guide.

»» **Une question concernant votre contrat avec Cefora ?**

Envoyez un email à l'adresse [contrats@cefora.be](mailto:contrats@cefora.be)

---

# Réservations et confirmations de formations

Les formations proposées dans notre catalogue CEFORA sont planifiées régulièrement. Certaines formations de notre catalogue peuvent également être organisées à la demande des entreprises, moyennant certaines conditions.

## Planification des formations :

### 1. Demandes de disponibilités

Nous vous contactons pour connaître **vos disponibilités** en fonction des thèmes, nombre de sessions par formation et dates.

### 2. Réservation du planning

Sur la base de notre calendrier, nous planifions avec vous les formations : **dates, horaires et régions de formations**.

### 3. Confirmation au moyen du bon de commande

En fonction de certains paramètres, nous confirmons ou annulons la formation.

- › **Si la formation est confirmée**, 10 jours ouvrables avant la formation, vous recevez un **bon de commande** de notre part par email.  
Ce bon de commande est nécessaire à la facturation qui suit la formation qui a eu lieu.
- › **Si la formation n'a pas lieu et doit être annulée**, nous vous envoyons, 10 jours ouvrables avant la formation, une **annulation de réservation**.





## Une demande de formation vous est adressée directement par une entreprise (formation incompany) ?

---

Si une demande de formation In Company (IC) vous est adressée directement par une entreprise, invitez celle-ci à prendre contact avec nos services afin de vérifier auprès de nos services la possibilité d'organiser la formation demandée. Si la formation peut être organisée, Cefora se charge de l'organisation.

Vous avez des questions sur les conditions d'organisation des formations IC ? Renseignez-vous auprès de votre Product Manager.



# Liste des participants

Les présences sont enregistrées le jour même depuis votre ordinateur ou votre smartphone.

## Directement dans myCefora :

- Rendez-vous sur le groupe de formation.
- Cliquez sur « Enregistrer les présences ».
- Sélectionnez le jour de la formation.
- Enregistrez les personnes présentes.
  - Personne ne manque ? Sélectionnez la case supérieure.
  - Des participants non-inscrits ? Ajoutez-les sous la liste.
- Cliquez sur « Prochaine journée de formation » pour sauver votre liste et en sortir.

## Points d'attention :

- Veillez à vérifier les noms des personnes présentes et de ne pas les intervertir avec les personnes absentes, car toute absence est refacturée à l'entreprise de la personne absente.
- Si une personne ne suit pas l'entièreté de la formation (par exemple : une demi-journée au lieu d'une journée entière), indiquer alors une présence partielle. Les personnes présentes plus d'une demi-journée lors d'une journée de formation peuvent être encodées comme présentes.

## Il y a une erreur dans la liste ? \_\_\_\_\_

La liste a été envoyée et vous constatez une erreur, envoyez alors un email à [planning@cefora.be](mailto:planning@cefora.be).

## Vous préférez une liste papier ? \_\_\_\_\_

Vous pouvez imprimer la liste des participants et la faire signer le jour de la formation. Dans ce cas, veillez à encoder les présences par la suite dans myCefora selon le procédé décrit ci-dessus.

Attention : une fois la liste des participants envoyée vous pouvez encore l'éditer pendant 3 jours. Au-delà de ce délai, vous ne pourrez plus modifier la liste.

# La checklist du formateur

N'avez-vous rien oublié ? Parcourez notre checklist pour en avoir le cœur net !

## Avant la formation

### >> Le planning

[Consultez votre compte myCefora](#) pour obtenir l'aperçu des formations planifiées. Vous y trouverez les informations pratiques telles que les dates, lieux... et les listes des participants pour chacune des formations planifiées.

### >> Le support pédagogique de formation

Cefora met un support pédagogique de formation à votre disposition. Également remis aux participants, de préférence au format digital, celui-ci contient la matière et le déroulé de la formation.

Si vous souhaitez apporter votre contribution à l'amélioration de ce support pédagogique, prenez contact avec votre Product Manager.

## Le Jour J : durant la formation

### >> Présentations et liste des présences

- › Présentez-vous ainsi que Cefora.
- › Enregistrez les présences via myCefora.  
(La formation dure plusieurs jours ? Prenez les présences chaque jour de formation.)
- › Invitez les participants à se présenter.
- › Échangez les informations utiles : dates, heures, GSM, consignes de sécurité...

### >> Les pauses et le lunch

- › Prévoyez une pause par demi-journée ou soirée de formation.
- › Organisez-vous avec les participants.

## »» Fin de la formation

- » Faites un tour de table avec les participants.
- » Lors de formations en présentiel, vérifiez que :
  - » le local est en ordre,
  - » il ne reste plus de matériel Cefora,
  - » les lumières sont éteintes,
  - » les fenêtres sont fermées.

## Après la formation

### »» Pensez à enregistrer directement les présences dans myCefora

Vous disposez de 3 jours pour éditer ces présences.

### »» Évaluations

Demandez aux participants de compléter le formulaire d'évaluation en ligne qui leur sera adressé par mail le lendemain de la formation.

Consultez les évaluations des participants sur myCefora. Évaluez si des améliorations peuvent être apportées.

### »» Des questions pratiques ? Consultez myCefora ou la page **Prendre contact avec Cefora**.

### »» Des questions ou remarques liées au contenu de la formation ? Adressez-vous à votre Product Manager.



## Le déroulé type d'une formation

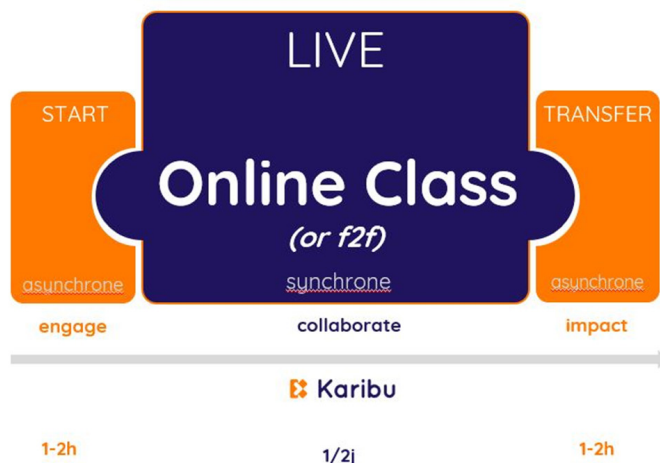
### Formation augmentée

Cefora a fait le choix d'utiliser les nouveaux outils digitaux pour augmenter et enrichir ses formations : vidéos, webinaires, apprentissages supplémentaires en ligne...

Les formations augmentées reposent sur l'utilisation de l'interface Karibu (Learning Management System).

Ces formations comprennent un moment de formation synchrone ainsi que 2 moments asynchrones selon le déroulé suivant :

## MAIN COURSE augmented learning



En qualité de formateur, vous animez l'ensemble de ce trajet : moment synchrone et moments asynchrones.

### Sur le lieu de la formation

Le jour de la formation, rendez-vous au local de formation dont l'adresse est communiquée dans votre espace myCefora ainsi que sur le bon de commande.

### Avant le début de la formation

Présentez-vous au moins trente minutes avant le début de la formation.

En présentiel, présentez-vous à la réception et vérifiez le local de formation.

Il est possible qu'un support didactique de formation, carnets, stylos etc est disponible. Si prévu, pensez à les distribuer.

Si la formation a lieu dans un hôtel ou dans un centre de séminaires, informez-vous sur l'heure du lunch et sur l'organisation des pauses.

## Pauses et lunches

Une pause est prévue par demi-journée ou par soirée de formation.

Vous êtes libre de planifier les pauses en fonction de votre planning de formation ou en accord avec le groupe.

**Le catering** – café, thé, eau - est prévu par la salle.

**Lunch** : Lorsque la formation se déroule durant une journée complète, un sandwich ou un lunch est prévu pour vous ainsi que pour l'ensemble des participants.

Veuillez noter que toute demande spécifique ou supplémentaire de catering ou de lunch est à votre charge ou à la charge du participant qui en fait la demande.

## En fin de formation

Dans le cadre de formations présentielles, veillez à rendre la salle en ordre et telle que vous l'avez trouvée.

Rappelez aux participants de compléter directement le **formulaire d'évaluation** de la formation qui leur sera adressé par mail le lendemain de la formation.

Indiquez aux participants que les **attestations de formation** les concernant sont disponibles dans leur espace personnel myCefora.



Envoyez la liste des présences via myCefora le plus rapidement possible. Cette liste peut au besoin encore être modifiée durant les **3 jours** qui suivent la formation. Au-delà de ce délai, aucune nouvelle modification n'est possible.

Veuillez noter que la liste des présences est indispensable pour le processus de validation du paiement de votre facture.

## Retard ou annulation d'une formation

---

### >> En cas de retard

Prévenez au plus vite Cefora par téléphone au 0800 59 222.

S'il s'agit d'une formation incompany, prévenez également votre contact ou l'entreprise concernée par téléphone.

### >> Vous devez annuler la formation

#### Dans un délai de plus de 10 jours ouvrables avant la formation

Vous n'êtes pas en mesure d'assurer la formation planifiée ? Contactez Cefora **au moins 10 jours ouvrables avant le début de la formation**.

Nous vous demandons, soit :

- ▶ de proposer à Cefora un remplaçant de qualité égale, d'en communiquer le nom et les coordonnées, ainsi que son CV directement par email.
- ▶ de proposer des dates alternatives.

#### Dans un délai de moins de 10 jours ouvrables avant la formation

- ▶ prévenez Cefora par téléphone,
- ▶ confirmez l'annulation par email à l'adresse [inscription@cefora.be](mailto:inscription@cefora.be),
- ▶ si possible, proposez une date alternative.

**Indemnité d'annulation** : Sauf cas de force majeure et tel que le prévoit le contrat-cadre de collaboration, le non-respect du délai d'annulation de 10 jours ouvrables entraîne le paiement à la partie lésée d'une **indemnité** de 50% du tarif par jour annulé. Ce montant est exonéré de TVA.

## » Cefora annule la formation

Cefora se réserve le droit d'annuler la formation au plus tard 10 jours ouvrables avant le début de la formation.

Si ce délai n'est pas respecté, sauf cas de force majeure, le contrat-cadre de collaboration prévoit un paiement à la partie lésée d'une **indemnité** de 250 € par jour complet ou de 125 € par demi-journée de formation ou formation en ligne annulée. Ce montant est exonéré de TVA.





## Matériel didactique et supports pédagogiques

Cefora peut mettre à votre disposition des supports pédagogiques à utiliser durant la formation et/ou à remettre aux participants. Si disponible, vous le recevrez avant. N'hésitez pas à contacter votre Product Manager si vous avez des questions.

Il peut s'agir d'un **syllabus**, de **fiches**, mais également de supports numériques de types **présentations PowerPoint, documents au format PDF, modules d'e-learning et outils de formation augmentée via l'interface Karibu**.

Par ailleurs Cefora s'engage en faveur d'une dématérialisation des supports de formation pour privilégier l'utilisation de matériel digital.

Les supports pédagogiques sont complets et régulièrement remis à jour, avec des contenus clairs, adaptés au public cible et axés sur la pratique ainsi que sur les exercices.

En tant que formateur, nous attendons de vous que vous suiviez le contenu de ces supports pédagogiques.

### Pourquoi utiliser le support pédagogique Cefora ?

- Les supports didactiques sont **complets et généralistes** afin de pouvoir être utilisé tant in company qu'en offre ouverte. Nous ne réalisons pas de version spécifique en fonction des groupes.
- Élaboré par des experts, le matériel didactique répond aux critères de qualité Cefora et respecte la charte graphique Cefora.
- L'équilibre apprentissages théoriques et pratiques est étudié pour garantir la qualité des acquisitions.
- Les supports pédagogiques sont adaptés à la durée de la formation.
- Lorsque cela se justifie, les documents sont livrés sur le lieu de la formation au plus tard la veille de la formation.

### Suggestion d'adaptation du matériel didactique

En qualité d'expert dans votre domaine, vous pouvez contribuer à l'amélioration du matériel didactique. Faites alors part de vos observations à votre Product Manager.

## Développement de formations, contenus et matériels didactiques

Dans une logique de qualité et de pertinence, Cefora crée son matériel didactique et les contenus des formations en collaboration avec des experts afin que ces supports soient généralistes, complets, modernes et à jour, selon les prescriptions et les bonnes pratiques en vigueur dans chaque secteur d'activités.

Dans le cadre de cette prestation de création et de développement de contenus didactiques, Cefora peut être amenée faire appel à vous en qualité d'expert dans votre domaine d'activités et à vous soumettre un cahier des charges établi sur la base d'une collaboration spécifique indépendante de l'animation de la formation elle-même.

Vous souhaitez proposer de nouveaux thèmes à développer ? N'hésitez pas également à soumettre votre candidature spontanément à votre Product Manager.

## Droit de propriété intellectuelle

Le développement d'un matériel didactique est une prestation intellectuelle sur mesure que Cefora demande au formateur. Ce dernier cède ses droits de propriété intellectuelle à Cefora en échange du paiement du montant payé par Cefora pour le développement de ce matériel didactique.

Cefora acquiert ainsi l'entièreté des droits de propriété intellectuelle sur le matériel didactique développé. Ces droits de propriété intellectuelle incluent entre autres le droit d'utilisation et d'exploitation du matériel pour les besoins de Cefora.

Le matériel peut dès lors être reproduit, traduit, modifié, adapté et utilisé par Cefora, ainsi que par ses formateurs mandatés.



# Infrastructures et local de formation

## Lieu de formation et itinéraire

---

Le lieu de formation est communiqué dans votre espace personnel myCefora ou sur votre bon de commande. Vous y trouverez également à terme quelques informations utiles, telles que l'itinéraire. Les fonctionnalités de myCefora vont être encore développées ([voir la rubrique myCefora](#))

**Parking** : Sur le lieu de la formation, une place de parking est normalement réservée à l'attention du formateur. Pour éviter tout risque de malentendus à cet égard, nous vous recommandons de contacter à l'avance l'administrateur de la salle ou centre de séminaire. Un logement n'est pas prévu.

Sauf accord préalable exceptionnel écrit de Cefora et confirmé dans le bon de commande, il n'y aura aucun remboursement pour le parking ou l'hôtel.

## Local et matériel de formation

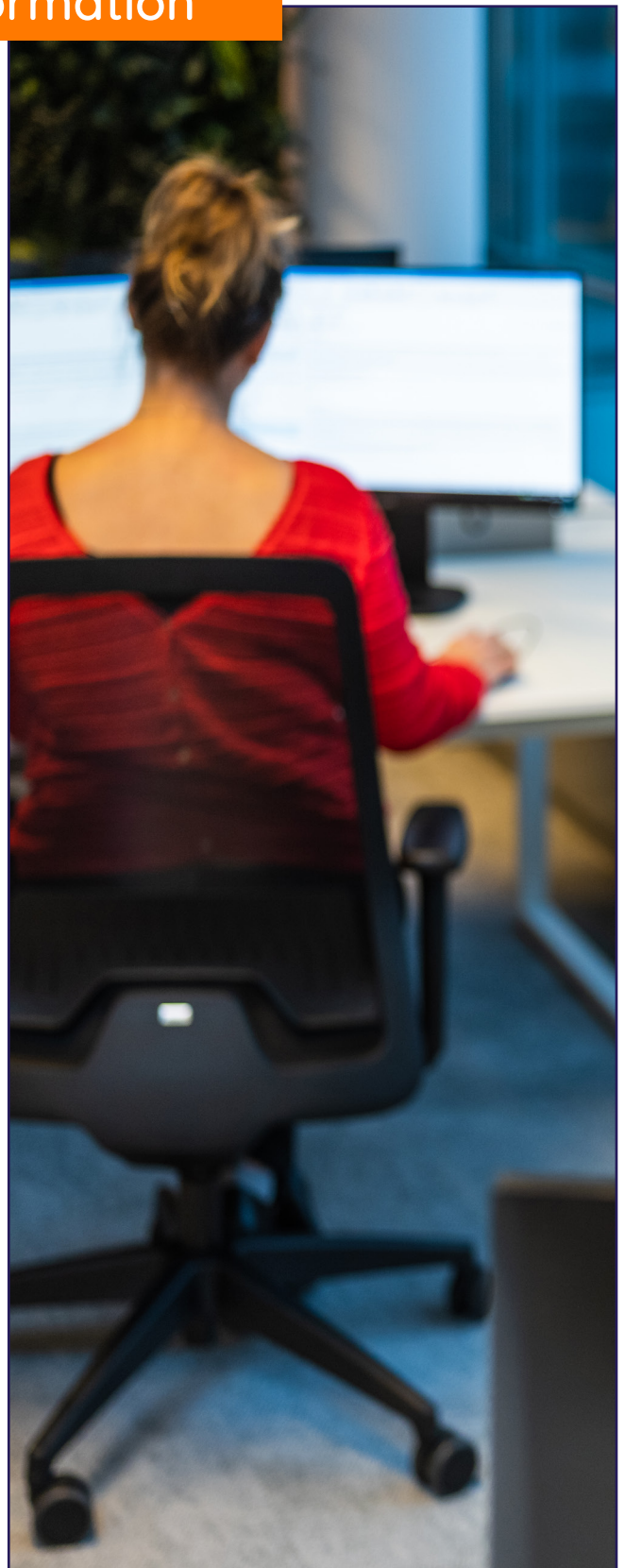
---

L'information concernant le local de formation et le matériel de formation mis à votre disposition est communiquée dans votre espace personnel myCefora ou sur votre bon de commande.

Le local est pourvu de tables et de chaises, d'un beamer pour la projection et d'un flipchart avec ses accessoires.

Une connexion à internet est également mise à votre disposition.

Vous désirez utiliser du matériel supplémentaire ? Contactez votre Product Manager.



## Blocs-notes et stylos à bille Cefora

---

Dans la mesure du possible, Cefora fournit des blocs-notes et des stylos à bille personnalisés Cefora aux participants et participantes des formations en présentiel afin qu'ils puissent prendre des notes durant leur formation.

Lorsque ceux-ci sont disponibles, pensez à les distribuer aux participants.



# Évaluation de la formation par les apprenants

Au terme de chaque formation, nous invitons les apprenants à évaluer celle-ci à l'aide d'un **questionnaire à compléter en ligne**. Les apprenants reçoivent un email avec le lien vers le questionnaire à compléter dès le lendemain du dernier jour de formation.

## Pourquoi des évaluations ?

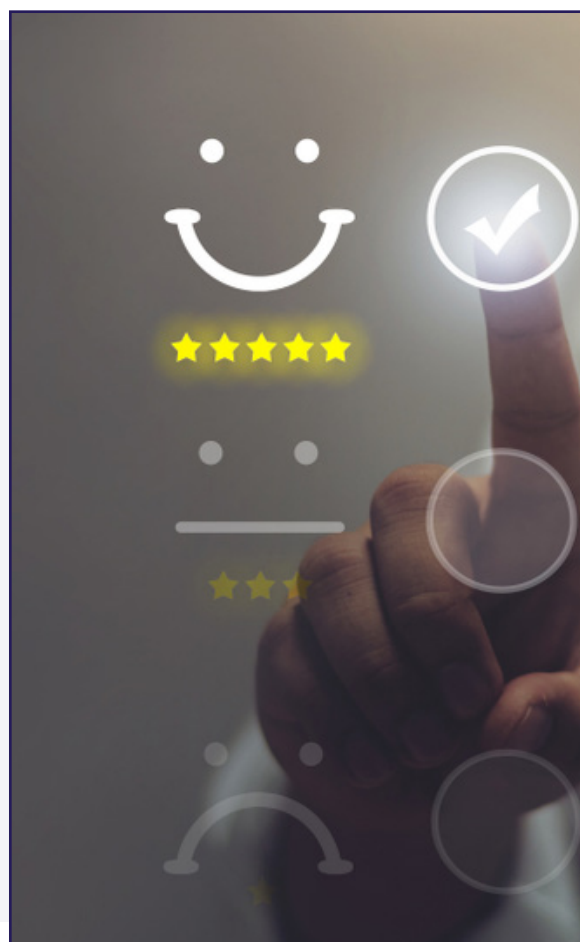
Ces évaluations sont réalisées dans le cadre de notre politique de **gestion de la qualité** et doivent nous permettre de nous améliorer, de faire évoluer les formations en fonction des attentes de chacun et d'évaluer la qualité de l'intervention de nos formateurs.

Ces évaluations vous apportent également de précieuses informations pour vous **améliorer en tant que formateur**. Nous vous encourageons dès lors à insister auprès des apprenants afin qu'ils complètent le formulaire d'évaluation en ligne.

## Comment se passe l'évaluation ?

Cefora évalue chaque formation et formateur. Les participants reçoivent un lien vers le questionnaire d'évaluation en ligne.

Les résultats de ces évaluations sont accessibles dans votre espace personnel myCefora et nous vous recommandons vivement de les consulter.



## Et si l'évaluation est négative ?

Si l'évaluation de la formation et/ou du formateur est négative, nous prenons contact avec vous afin **d'évaluer ensemble les possibilités d'amélioration et le cas échéant de définir un plan d'action.**

Si le formateur n'honore pas le plan d'action défini en commun, Cefora enverra une notification écrite.

Sans action entreprise dans les 14 jours après cette notification, Cefora a le droit au choix de :

- annuler ses prochaines dates de formation ;
- considérer le contrat comme résilié, sans que cela ne donne droit à une indemnité de résiliation ou rupture ou toute autre indemnisation.



## Évaluations par Cefora

Dans le cadre de sa politique de gestion de la qualité, Cefora réalise des évaluations, visites de cours et audit des formations en ligne pour s'assurer que les formations dispensées correspondent aux critères de qualité attendus par les participants et les clients.

Les évaluations portent sur l'ensemble des éléments de la formation :

- maîtrise de la matière ;
- mise en pratique ;
- interactivité ;
- attention accordée au soutien individuel ;
- utilisation du matériel didactique ;
- qualité et pertinence du matériel didactique et syllabus ;
- qualité de l'infrastructure ;
- ...



### »» Visite de cours

Cefora se réserve le droit de mandater une personne pour assister à la formation afin de faire connaissance avec le formateur, de suivre la formation et d'en évaluer la qualité. Il s'agit en général du Product Manager ou d'une personne désignée par Cefora.

Cette visite donne lieu à un **rapport de visite** contenant les diverses observations dont nous discutons avec vous par la suite.

La visite de cours a généralement lieu dans le cas de nouvelles formations, pour les nouveaux partenaires ou à la suite d'une évaluation négative.

## » Audit de formation en ligne

Dans le cadre des formations en ligne et de l'utilisation des outils digitaux, Cefora réalise également des audits pour s'assurer du maintien d'une bonne interactivité avec les participants.

## » En cas d'évaluation négative

Si l'évaluation de la formation et/ou du formateur est négative, nous prenons contact avec vous afin **d'étudier ensemble les possibilités d'amélioration et le cas échéant de définir un plan d'action.**

Si le formateur n'honore pas le plan d'action défini en commun, Cefora enverra une notification écrite.

Sans action entreprise dans les 14 jours après cette notification, Cefora a le droit au choix :

- » de suspendre la formation et d'apporter des modifications au contrat ;
- » de résilier le contrat, sans que cela ne donne droit à une indemnité de résiliation, de rupture ou toute autre indemnisation.





## Tarification et frais

### Un tarif standard par formation

---

Nous avons établi une **politique tarifaire standardisée** conforme au marché.

Ce tarif vous est communiqué par votre Product Manager, peut être retrouvé sur la réservation du planning ainsi que sur le bon de commande et est le tarif à reprendre pour la facturation de vos prestations.



### Frais de déplacement

---

Les frais de déplacement **entre votre siège social et le lieu de la formation** vous sont payés. Même si vous êtes bien sûr libres de choisir un autre moyen de transport, ils sont établis sur la base d'un montant kilométrique fixe en transport privé.

Le nombre de kilomètres nous est communiqué par vos soins et peut faire l'objet d'une vérification sur la base des informations fournies par Google Map.

Pour toute formation donnée à partir du 1<sup>er</sup> mai 2023, l'indemnité kilométrique est fixée à **€ 0,43/km**. Nous mettrons ce montant à jour une fois par an.



## Bons de commande et facturation

Afin de simplifier le traitement des factures dans notre logiciel comptable, la facturation de vos prestations doit suivre notre procédure relative aux bons de commande et à la facturation. Celle-ci est la garantie d'un bon suivi et d'un paiement dans les délais.

### Bon de commande

---

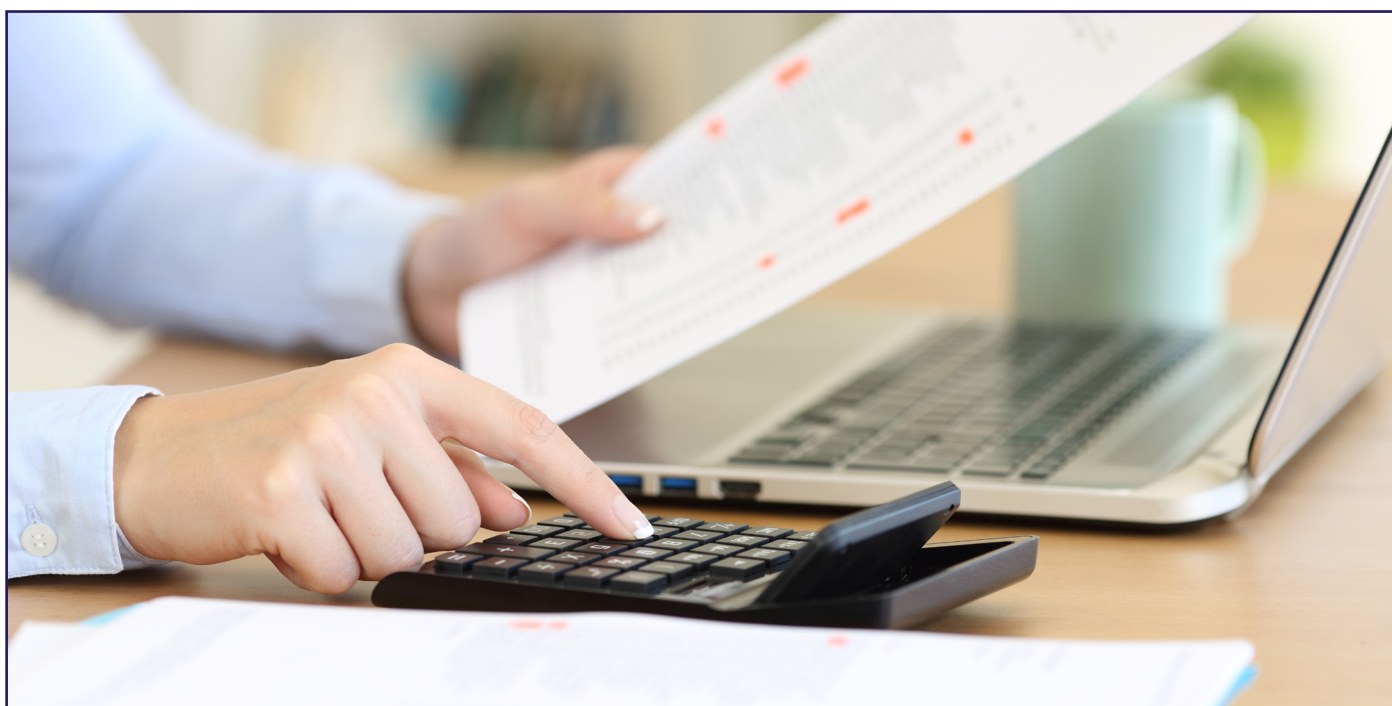
Le bon de commande est le document de référence pour la facturation de vos prestations. Il contient les informations telles que le numéro de bon de commande (PO), le titre de formation, la langue, les date et heure de la formation, la durée, les modalités, le nom du formateur et le lieu de formation.

### Facturation des prestations

---

La facture doit être établie sur la base du bon de commande et doit indiquer les informations reprises sur celui-ci, telles que **le numéro de bon de commande, le titre, la date et le lieu de la formation**. Sans l'indication de ces informations sur la facture, celle-ci ne peut être validée et traitée dans les plus brefs délais.

Les factures doivent nous être adressées exclusivement par email à l'adresse : [e-factures@cefora.be](mailto:e-factures@cefora.be)



# Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Dans le cadre de la formation, vous utilisez un **matériel didactique mis à votre disposition par Cefora**.

Ces créations (syllabus, présentations, livres, logiciels, etc.) sont soumises à des droits d'auteur.

Cela signifie que l'auteur reste le propriétaire du contenu et qu'il jouit de la propriété intellectuelle sur celui-ci. Mais pour le bon déroulement des formations, le contrat de collaboration reprend les termes de **l'utilisation des différentes créations et supports de cours**.

## Licence d'utilisation

Cefora accorde au formateur un droit d'usage non exclusif et non cessible sous la forme d'une **licence d'utilisation** sur le matériel mis à disposition dans le cadre de l'exécution de la collaboration (reproduction et transmission aux participants dans sa forme originale).

Le formateur ne peut faire aucune exploitation commerciale ni modification de ce document, sauf autorisation écrite expresse du service Procurement Cefora ([contrats@cefora.be](mailto:contrats@cefora.be)) et exclusivement dans le cadre d'une formation Cefora. Dans ce dernier cas, les exigences de qualité Cefora doivent être respectées.

Le formateur s'engage à n'exploiter ces créations d'aucune autre manière que celle autorisée dans la licence, sauf autorisation écrite expresse de Cefora.



# Protection de la vie privée et des données personnelles

Nous appliquons [le Règlement Général sur la protection des données](#) (RGPD) et protégeons les données personnelles des personnes avec lesquelles nous entrons en contact : participants, formateurs, client... Nous ne traitons que les données nécessaires à l'organisation de notre mission et nous les traitons correctement, tel que le prévoit [notre Déclaration relative à la protection des données](#).

## Vos obligations en matière de respect des données personnelles

---

En qualité de formateur, vous êtes également tenu de respecter le RGPD et de l'appliquer aux données des participants, à savoir :

- › Les données que nous vous communiquons dans le cadre de la formation.
- › Les données que vous leur demandez durant une formation.

## Que devez-vous faire ?

---

- › Traiter ces données avec précaution.
- › Les utiliser pour l'objectif prévu initialement et ne pas les utiliser en dehors de ce cadre.
- › Prendre les mesures préventives nécessaires comme prescrit dans le RGPD.
- › Ne pas partager ces données à de tierces personnes ou aux autres participants.
- › Supprimer ou modifier ces données lorsqu'un participant vous en fait la demande.
- › Ne pas conserver ces données au-delà de la période nécessaire pour finaliser la formation.

Quelques cas concrets :

- **Si vous collectez des données**, telles que les adresses email durant ou après la formation pour transmettre des informations, vous ne pouvez les utiliser à d'autres fins et vous ne pouvez pas les partager entre participants sans leur accord préalable. Mettez dès lors les adresses des destinataires de vos emails dans le champ Cci.
- **Si vous demandez aux participants de compléter un formulaire ou un questionnaire**, que ce soit en ligne ou sur papier, vous devez en assurer la conservation correcte et la protection.

Des questions pratiques sur la protection des données ? N'hésitez pas à consulter notre Responsable RGPD à l'adresse : [gdpr@cefora.be](mailto:gdpr@cefora.be)

## Les informations dont nous disposons à votre sujet

---

Dans le cadre de notre collaboration, nous conservons certaines de vos données, telles que :

- Vos numéros de téléphone et adresse email, pour pouvoir vous contacter rapidement.
- L'identifiant et le mot de passe de votre compte myCefora. Ceux-ci sont conservés dans notre base de données, sont chiffrés (encrypted) et ne peuvent être consultés par de tierces personnes.
- Les informations concernant les formations que vous avez dispensées pour nous ainsi que les évaluations les concernant sont conservées durant une période de 3 années avant d'être supprimées.

Vous avez bien entendu le droit de faire modifier ou supprimer ces données en vous adressant à [gdpr@cefora.be](mailto:gdpr@cefora.be)

## Une plainte ? Contactez l'ombudsman de Cefora !

Au cours des formations, il peut arriver que vous ou un participant ayez une plainte à formuler. L'ombudsman de Cefora centralise celles-ci afin d'y donner suite de manière adéquate et professionnelle.

Le rôle de l'ombudsman est crucial pour confirmer à nos clients et à nos partenaires à quel point leur feedback est important pour Cefora.

L'objectif est :

- D'améliorer la satisfaction des clients et des partenaires de Cefora.
- D'améliorer nos processus.
- D'éviter et de déceler des problèmes de manière proactive.

### Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte doit porter sur un fait concret concernant :

- la qualité des services Cefora.
- une application incorrecte des règles et procédures Cefora.

Le plaignant ou la plaignante doit avoir subi un préjudice qui touche à un intérêt personnel et doit l'avoir formulé clairement.

Un exemple : Je me suis rendu à la formation, mais celle-ci n'a pas eu lieu.

### Que faire en cas de plainte ?

Si vous avez une plainte à formuler ou qu'une plainte vous est adressée, nous vous demandons de **la communiquer à l'ombudsman de Cefora à l'adresse : [ombudsman@cefora.be](mailto:ombudsman@cefora.be)**

L'ombudsman donne une suite à la plainte et formule des propositions d'amélioration. Il informe également les départements concernés des suites données à la plainte.

# Le code de déontologie du formateur Cefora

En vous engageant auprès de Cefora, vous êtes invité à endosser nos valeurs et à respecter les bonnes pratiques liées aux métiers de la formation.

Ce code de déontologie reflète ce que nous attendons de vous à l'égard de Cefora, des participants aux formations et de l'ensemble des parties prenantes des métiers de l'apprentissage et du savoir.

Il est le garant d'une collaboration saine, dénuée de tout conflit d'intérêts et s'adresse à tous nos collaborateurs et formateurs.

## »» **Soyez notre ambassadeur et engagez-vous à rester loyal envers Cefora**

- » Illustrez nos valeurs et respectez nos intérêts tout au long de notre collaboration.

## »» **En qualité de formateur, contribuez à maintenir l'image positive des métiers de la formation**

- » Exercez votre mission avec sérieux et professionnalisme, dans le respect des bonnes pratiques.
- » Expert dans votre domaine d'activités, soyez vrai et faites preuve d'honnêteté intellectuelle.
- » Respecter la méthodologie et la rigueur scientifique liées à vos domaines de compétences.
- » Partagez vos modèles et méthodologies avec bienveillance.
- » Accueillez les évolutions métiers en continuant à vous former et à développer vos compétences tout au long de votre mission.
- » Respectez la propriété intellectuelle de vos pairs et faites référence à vos sources.

## »» **Soyez respectueux vis-à-vis des participants aux formations**

- » Nous vous invitons à rester impartial et neutre en toutes circonstances.
- » Veillez à traiter tous les participants avec équité, quels que soient leurs origine, nationalité, handicap, orientation sexuelle, croyances politiques ou religieuses, genre et âge, et ce, dans le respect de la dignité et des droits de chacun.
- » Veuillez respecter la vie privée de chacun et à ne partager ou n'exploiter aucune donnée confidentielle.
- » Tout comportement, geste, parole ou contact physique inapproprié, offensant ou discriminatoire est proscrit.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez au respect minutieux de ce code de déontologie Cefora tout au long de votre mission.



## **CEFORA ASBL**

Silver Building A, 5ème étage  
Boulevard Reyers 70  
1030 Schaerbeek  
0800 59 222