



# **GUIDE DE COLLABORATION CEFORA**

**DANS LE CADRE  
DES FORMATIONS POUR**

# **CHERCHEURS D'EMPLOI**

**CEFORA** >>>

# CONTENU

Guide de collaboration Cefora dans le cadre des formations pour chercheurs d'emploi .....	3
---	---

## **PARTIE I - Découvrez Cefora**

Cefora .....	5
--------------	---

## **PARTIE II - Être ambassadeur de Cefora**

Vous êtes ambassadeur Cefora .....	9
Cefora Academy - pour apprendre et grandir ensemble .....	10

## **PARTIE III - Approche pédagogique et formats de formation**

Promouvez la Cefora Learning Experience (CLE) .....	13
Le déroulé d'une formation .....	16
Supports pédagogiques .....	18
Vous respectez l'identité visuelle de Cefora .....	19

## **PARTIE IV - Organisation pratique**

Vos interlocuteurs chez Cefora .....	21
Adresses e-mails utiles .....	23
Réservations et confirmations de formations .....	24
Liste des participants .....	26
Retard et annulation .....	27
Infrastructures et local de formation pour les cours en présentiel .....	28
Tarifcation et frais .....	29
Facturation et bon de commande .....	30

## **PARTIE V - Suivi qualité**

Évaluation des formations .....	32
---------------------------------	----

## **PARTIE VI - Confidentialité, déontologie et plaintes**

Protection de la vie privée et des données personnelles .....	35
Une plainte ? Contactez notre service qualité ! .....	37
Le code de déontologie du formateur Cefora .....	38

Vous avez désormais toutes les cartes en main pour être un super ambassadeur de Cefora .....	39
--	----

## **BIENVENUE DANS LE GUIDE DU FORMATEUR<sup>(1)</sup> CEFORA**

Si vous lisez ce guide, c'est que vous êtes dès maintenant un formateur Cefora pour les formations à destination des chercheurs d'emploi.

Félicitations!

Nous sommes ravis de vous accueillir dans notre communauté!

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

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

- les informations pratiques, telles que les personnes de contact, la logistique et l'organisation, les supports de formation, les retards... ;
- les bonnes pratiques du formateur Cefora ;
- les outils mis à votre disposition.

Bien entendu, nous adaptons constamment les outils disponibles et nous mettrons ce guide régulièrement à jour. Nous vous informerons lorsqu'une nouvelle version sera publiée.

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

---

(1) Remarque concernant la rédaction de ce guide :

Pour des raisons pratiques, ce guide n'utilise pas l'écriture inclusive. Cela ne change en rien notre position en faveur de l'égalité des genres. Le terme « formateur » inclut bien entendu tous les formateurs avec lesquels nous travaillons, quel que soit leur genre.



# **PARTIE I**

## **DÉCOUVREZ CEFORA**



**PARTIE I DÉCOUVREZ CEFORA**

## **CEFORA**

### **Partenaire aux petits soins de la CP200**

#### **NOTRE RAISON D'ÊTRE**

Cefora soutient l'employabilité durable des employés et la disponibilité des compétences pour renforcer l'agilité et la performance des entreprises de la Commission Paritaire 200 (CP200).

#### **NOTRE VISION**

Dans un monde en évolution permanente, Cefora met en œuvre la volonté des partenaires sociaux de placer l'enjeu des compétences au cœur du dialogue social.

Cefora a l'ambition d'être le partenaire privilégié du plus grand nombre d'entreprises et d'employés en développant pour eux une offre pertinente avec un impact fort et durable.

#### **Business model**

Utiliser 100% de notre budget, de la manière la plus efficiente, pour offrir des services de qualité pertinents, qui ont un impact durable, au plus grand nombre d'entreprises et d'employés de la CP200.

#### **NOTRE MISSION**

Notre mission est donc de promouvoir, organiser et accompagner l'apprentissage tout au long de la carrière pour répondre aux enjeux du marché du travail en offrant des services d'accompagnement à l'orientation professionnelle et de développement de compétences.

## PARTIE I DÉCOUVREZ CEFORA

### NOS VALEURS

Chez Cefora, notre travail se base sur 5 valeurs, qui guident nos choix au quotidien

- 1 Pertinence :** Des services adaptés aux besoins des entreprises et de leurs employés pour des compétences à la hauteur d'un monde du travail qui change.
- 2 Efficience :** Une utilisation responsable de nos ressources pour créer toujours plus de valeur pour nos clients.
- 3 Durabilité :** Des services qui s'inscrivent dans la durée, tout au long de la carrière pour accompagner une société en transition.
- 4 Inclusion :** Des services accessibles à l'ensemble de nos publics, y compris les plus fragilisés, pour offrir à chacun les mêmes opportunités.
- 5 Solidarité :** Répondre aux besoins grâce au partage des ressources pour proposer le même niveau de service à tous.

Nos valeurs sont la base de notre engagement : apprendre et grandir ensemble.

### Nos clients

- Les employés des entreprises appartenant à la CP200
- Les chercheurs d'emploi se formant aux métiers de la CP200
- Les personnes inscrites dans un trajet d'outplacement suite à un licenciement en CP200
- Les employeurs de la CP200
- Les responsables des ressources humaines des entreprises de la CP200

### Ce que nous faisons de mieux

- Nos formations thématiques (près de 400) s'adressant à tous les employés. Pour booster les soft skills et les compétences métiers.
- Les primes à la formation. Le coup de pouce en dehors des formations Cefora.
- L'accompagnement en outplacement. Dans les trois langues nationales.
- L'accompagnement individuel. Pour les chercheurs et les chercheuses d'emploi. Tout au long du trajet de formation.
- Les formations liées à un secteur. En étroite collaboration avec des partenaires sectoriels.

## **PARTIE I    DÉCOUVREZ CEFORA**

- Formation en alternance. Des étudiants qui se forment en alternant pratique et théorie. Pratique en entreprise de la CP200, et théorie à l'école.
- Jobfit. Une manière pour les entreprises de la CP200 de développer les points forts et le potentiel des leurs collaborateurs.
- Learning snacks. Des webinaires inspirants de 30 minutes, sur l'heure de table, ouverts à tous.
- Plan de formation. Des webinaires et workshops pour aider les entreprises de la CP200 à mettre en place leur plan de formation.





# **PARTIE II**

## **ÊTRE AMBASSADEUR DE CEFORA**

Vous êtes ambassadeur Cefora .....	9
Cefora Academy - pour apprendre et grandir ensemble .....	10





## PARTIE II ÊTRE AMBASSADEUR DE CEFORA

# VOUS ÊTES AMBASSADEUR CEFORA

Si vous êtes aujourd'hui formateur pour Cefora, c'est que vous êtes expert dans votre domaine. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur vous et votre expertise pour représenter Cefora.

Pensez à ajouter dès maintenant Cefora à vos clients sur votre profil LinkedIn! Une petite démarche qui renforce notre partenariat.



En tant que formateur Cefora, vous êtes le **visage** de Cefora pour nos clients. C'est pour cette raison qu'on vous appelle nos **ambassadeurs**. Vous représentez Cefora face au client.

## Comment faire pour être ambassadeur de Cefora ?

- Vous vous présentez officiellement comme formateur Cefora.
- Vos supports pédagogiques sont alignés à notre identité visuelle. Vous avez accès aux templates PowerPoint, Word, etc. sur notre plateforme de marque. (voir chapitre sur les supports pédagogiques).
- Vous développez et animez vos formations suivant l'expérience d'apprentissage Cefora (voir chapitre Cefora Learning Experience). Notre approche unique en 6 principes pour donner vie à vos formations.
- Vous boostez vos connaissances (et votre réseau) lors de nos événements dédiés aux ambassadeurs et ambassadrices.
- Vous et votre équipe respectez le guide de collaboration Cefora et le code de déontologie.
- Vous profitez de notre culture du feedback. Amélioration en continu. Valable dans les deux sens, of course.

Nous vous communiquons dans les temps les éléments essentiels pour la préparation des formations, pour leur animation et leur amélioration continue.

Nous prévoyons un environnement logistique de qualité adapté à chaque formation.

## PARTIE II ÊTRE AMBASSADEUR DE CEFORA

# CEFORA ACADEMY- POUR APPRENDRE ET GRANDIR ENSEMBLE

Nous avons mis sur pied pour vous, nos ambassadeurs, la **Cefora Academy**. Cette initiative a pour but de vous offrir des moments d'inspiration et de formation et de partager ensemble, la vision pédagogique de Cefora.

Notre engagement «Apprendre et grandir ensemble» n'est pas valable uniquement pour nos clients, mais vaut aussi pour vous. Nous avons à cœur de vous offrir ces possibilités, parce que nous sommes persuadés de la plus-value de la formation continue (le contraire serait vraiment dommage!).

### Calendrier et modalités pratiques

Nous tenons compte de vos emplois du temps, et c'est la raison pour laquelle nous vous communiquons le calendrier des événements et formations en début d'année calendrier. Cela vous permettra directement de bloquer les dates dans votre agenda.

Nous essayons de vous offrir des moments en présentiel (drink de début d'année, Academy Talks) et des moments à distance.

Lors d'évènement à distance, nous tâchons de ne pas dépasser deux heures, afin de ne pas (trop) bloquer votre agenda.

Les invitations pour chaque événement vous sont envoyées par e-mail. Gardez donc bien votre boîte e-mail à l'œil.

### Une présence minimale attendue

Nous attendons de vous que vous soyez présents à la moitié des événements et formations que nous organisons sur l'année (nous en organisons en moyenne 4 par an).



## **PARTIE II** **ÊTRE AMBASSADEUR DE CEFORA**

### **Pourquoi ?**

- Car nous pensons que pour maintenir une bonne relation, il est essentiel que nous nous voyions de temps en temps, et en dehors des moments formels de planification, d'évaluation etc. Nous tenons à ces moments informels, où nous pouvons discuter, échanger et nous laisser inspirer par des orateurs de renom.
- Nous souhaitons aussi vous offrir la possibilité de rencontrer les autres formateurs de Cefora. Nous savons que le job de freelance est parfois bien solitaire, et c'est avec plaisir que nous vous invitons régulièrement.
- Car ces moments permettent de vous communiquer les adaptations à notre vision pédagogique et stratégique.

Vous êtes nos représentants auprès des clients, il est essentiel que vous soyez au courant de ce qui se passe chez Cefora.

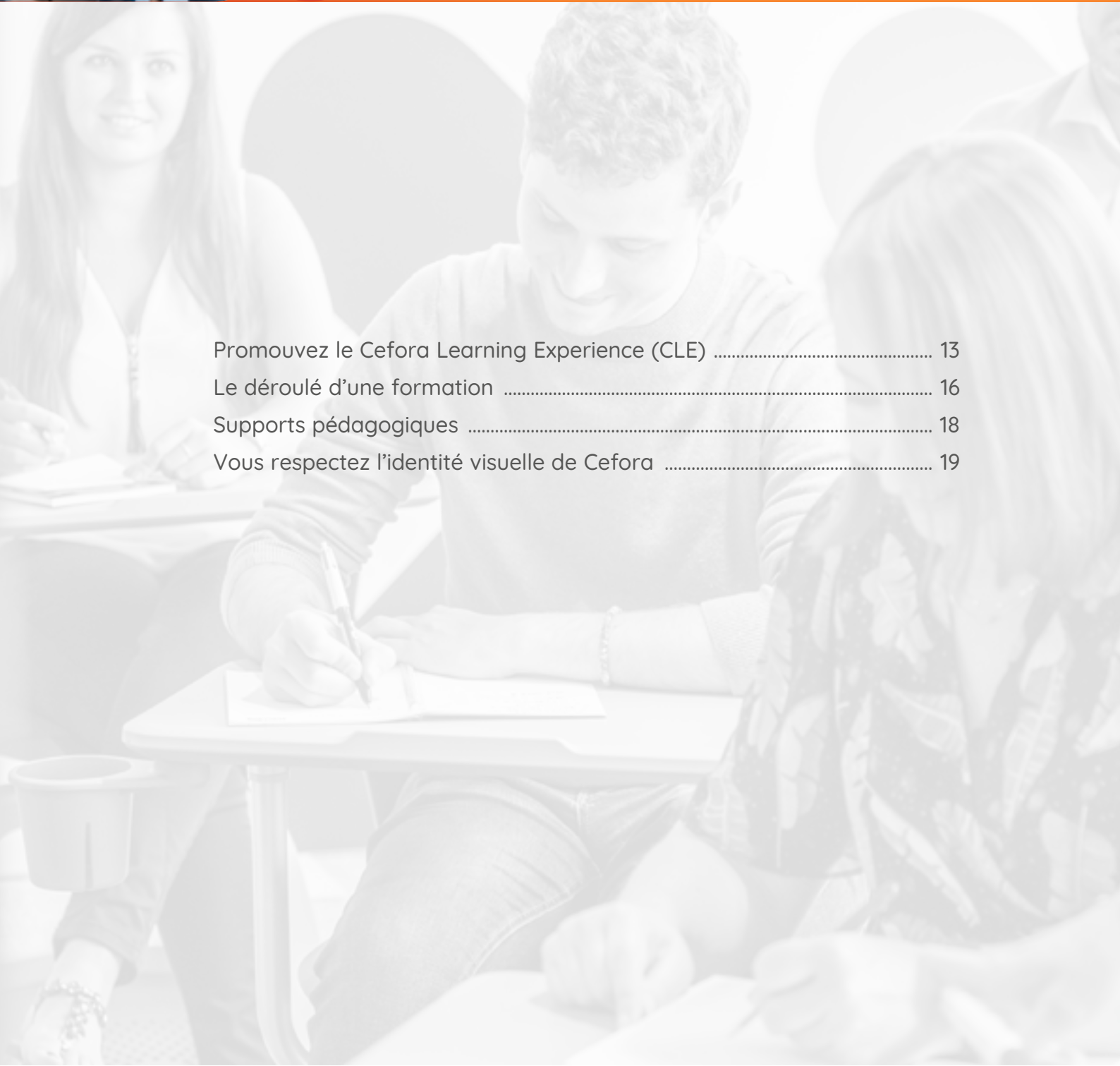




# **PARTIE III**

## **APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION**

Promouvez le Cefora Learning Experience (CLE) .....	13
Le déroulé d'une formation .....	16
Supports pédagogiques .....	18
Vous respectez l'identité visuelle de Cefora .....	19



### PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION

## PROMOUVEZ LA CEFORA LEARNING EXPERIENCE (CLE)

### Apprendre avec impact grâce à la CLE

Cefora s'engage à être un partenaire pour chaque (futur) employé de la CP200 et à les soutenir dans leur processus d'apprentissage tout au long de leur vie. Nous considérons l'apprentissage comme un changement durable de comportement dans la réalité professionnelle.

Nous voulons que les apprenants appliquent effectivement ce qu'ils apprennent dans leur propre pratique ou dans leur futur métier. Afin de promouvoir ce changement de comportement – et donc **l'impact de l'apprentissage** - nous avons développé une méthode d'apprentissage appelée «**Cefora Learning Experience (CLE)**». La CLE se compose de 6 principes :



L'objectif est que ces 6 principes d'apprentissage soient représentés dans toutes nos formations. Et bien sûr, en tant qu'ambassadeur de Cefora, **votre mission est d'appliquer ces principes.**



## **PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION**

### **6 principes d'apprentissage pour un impact maximal**

#### **1 Focus sur l'apprenant**

Nos apprenants sont les acteurs principaux de leur propre processus d'apprentissage. En tant qu'ambassadeur de Cefora, vous les accompagnez dans la recherche de solutions à leurs propres défis. Comment ?

- Adaptez-vous à leurs **besoins d'apprentissage** tout au long de la formation
- Travaillez avec des **cas authentiques de la vie réelle**
- Utilisez du **matériel d'apprentissage adapté**
- Variez vos **activités d'apprentissage** à chaque étape de la formation
- Fournissez du **feedback personnalisé**

#### **2 Objectifs clairs**

Le contenu et les objectifs de nos formations sont clairement définis : ils sont indiqués sur la fiche de formation. Ainsi, les apprenants comprennent l'utilité de chaque formation et cela leur permet d'identifier celle qui correspond le mieux à leurs besoins.

En tant qu'ambassadeur, vous pouvez, pendant la formation, informer davantage les apprenants sur ces objectifs d'**apprentissage SMART**<sup>(2)</sup> et sur l'**investissement** requis pour les atteindre.

#### **3 Résultats concrets**

L'objectif est que les apprenants appliquent ce qu'ils ont appris dans leur stage et leur futur métier. En tant qu'ambassadeur de Cefora, vous pouvez encourager cela en :

- Prévoyant suffisamment d'**activités de mise en application**.
- Amenant les apprenants à réfléchir sur leurs **propres objectifs d'apprentissage**.
- Utilisant un **plan d'action d'apprentissage**.

---

(2) **SMART** : un objectif est SMART s'il est :

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Réaliste
- Temporel

## **PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION**

### **4 Apprentissage collaboratif**

Chez Cefora, l'apprentissage collaboratif est au cœur de notre approche. Notre devise est d'ailleurs « Apprendre et grandir ensemble ».

Assurez-vous de prévoir suffisamment de moments où les **idées**, les **informations** et les **expériences personnelles** sont partagées. Allez plus loin en organisant une **discussion entre pairs** où vous agirez en tant que modérateur, ou en mettant en place des **travaux de groupe** où les participants travaillent en binôme sur une tâche donnée.

Favorisez et encouragez activement l'interaction entre l'ambassadeur et les apprenants, entre les apprenants eux-mêmes, ainsi qu'entre les apprenants et les outils numériques.

### **5 Potentiel numérique**

Padlet, Miro, Wooclap... Il existe tellement d'**outils d'apprentissage numériques fantastiques**. Chez Cefora, nous les utilisons pour atteindre nos objectifs d'apprentissage. Assurez-vous toujours de mettre à disposition votre matériel pédagogique auprès des participants.

### **6 Engagement**

Permettez aux apprenants de se mettre au travail en suivant des **instructions claires** en fonction de leurs **connaissances préalables**. Offrez-leur des **possibilités de choix** et soutenez-les dans l'évaluation et l'ajustement de leur **expérience d'apprentissage personnelle**. Ainsi, ils restent engagés et **responsables** de leur propre processus d'apprentissage, du début à la fin.

Si vous avez des questions ou des remarques concernant la CLE, votre Product Manager (PM) est bien sûr là pour vous aider!

Découvrez également des astuces pratiques pour la mise en place de ces 6 principes : [60 conseils pédagogiques pour une formation 100% CLE](#).



## PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION

# LE DÉROULÉ D'UNE FORMATION<sup>(3)</sup>

## Les formations pour chercheurs d'emploi

Pour qu'une formation soit créée, il faut qu'un besoin soit identifié sur le marché du travail. Nous le détectons auprès de nos clients, les entreprises de la Commission Paritaire 200.

### Formateur créateur et validation du contenu par le Product Manager

Dans le cadre des formations Cefora pour chercheurs d'emploi, le formateur est **créateur** de son propre contenu de cours.

Sur base du cahier des charges détaillant le contenu et les objectifs pédagogiques, le créateur développe le contenu du module de formation, crée ses supports et propose une approche pédagogique en lien avec la CLE. Il envoie ensuite sa préparation au Product Manager afin de recevoir sa validation ou des pistes d'amélioration.

## Préparation de la formation

Une fois le contenu validé par le Product Manager et le planning de la formation réalisé, Cefora organise, dans la mesure du possible, une réunion pédagogique avec l'ensemble des formateurs de la formation quelques jours avant le démarrage de la formation. L'objectif est de présenter la formation, les différents modules et différents formateurs afin que chacun sache quelle matière sera abordée par quel formateur et d'éviter des éventuels doublons. D'autres questions pratico-pratiques (accès, horaire, parking, liste de présences, etc.) sont également abordées lors de cette réunion.

---

(3) Ci-après, par le terme "formation", nous désignerons tout le trajet de formation que suit le chercheur d'emploi. Nous utiliserons les termes « modules de formation » ou « cours » pour désigner les différents cours composant cette formation. Le formateur sera donc engagé pour prêter un ou plusieurs « modules de formation ».

## **PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION**

### **Modules de formation à distance**

Pour les modules de formation qui se donnent à distance, vous pouvez utiliser le logiciel de votre choix en fonction de la structure informatique du partenaire. Veuillez communiquer le lien de connexion aux stagiaires au plus tard 24h avant le début de la séance.

Remarque : pour des raisons de RGPD, les sessions en ligne ne peuvent pas être enregistrées.

Veillez à extraire la liste des présences du logiciel et à les envoyer rapidement au partenaire.

### **Modules de formation en présentiel**

Le jour de votre module de formation, rendez-vous au centre du partenaire aux dates mentionnées dans le planning et sur le bon de commande.

#### **Avant le début du module de formation**

Présentez-vous à la réception au moins 15 minutes avant le début du cours et vérifiez le local.

Informez-vous également sur l'heure du lunch et sur l'organisation des pauses si cela ne vous a pas été communiqué précédemment.

#### **Pauses et lunches**

Les pauses seront organisées selon les horaires du centre de formation.

Veillez emporter votre lunch et votre boisson avec vous. Les centres de formation mettent parfois à disposition une fontaine à eau, mais les autres consommations sont généralement payantes et à vos frais.

#### **En fin de module de formation**

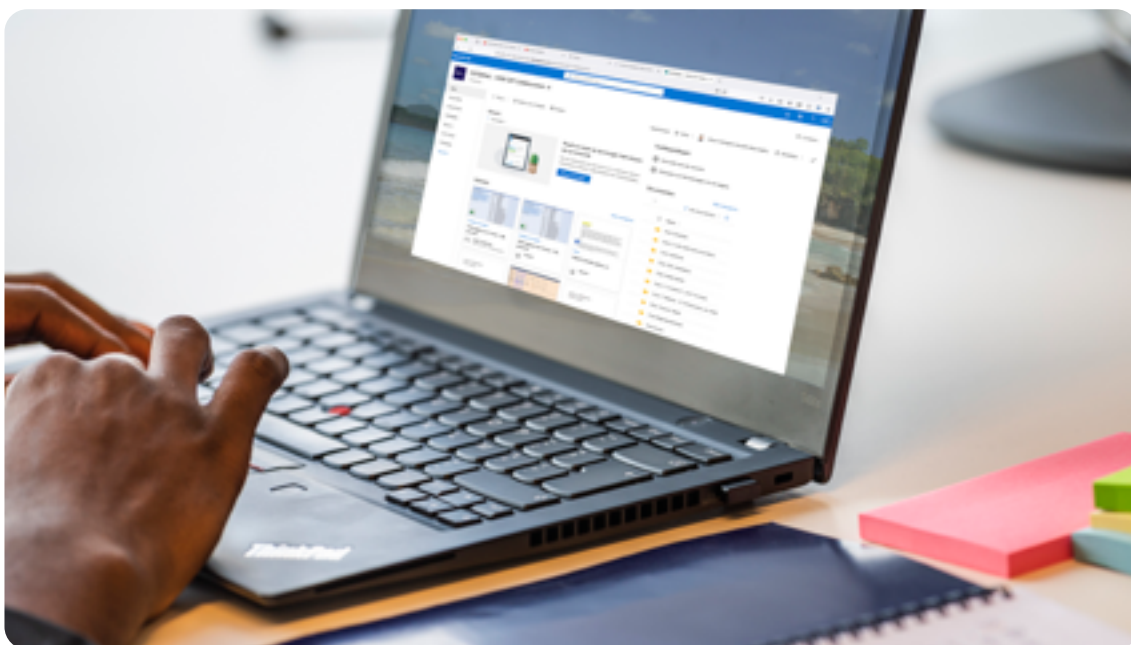
Dans le cadre des cours en présentiel, veillez à rendre la salle en ordre et telle que vous l'avez trouvée.

Envoyez la liste des présences au partenaire le plus rapidement possible. Veuillez noter que la liste des présences est indispensable pour l'octroi de la prime journalière de formation aux stagiaires.

### **PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION**

## **SUPPORTS PÉDAGOGIQUES**

Cefora s'engage en faveur d'une dématérialisation des supports de cours pour privilégier l'utilisation de matériel digital en vue de diminuer notre impact environnemental. Ainsi, tous les supports devront être envoyés par e-mail aux stagiaires ou mis sur une plateforme de partage de documents.



## **PARTIE III APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET FORMATS DE FORMATION**

# **VOUS RESPECTEZ L'IDENTITÉ VISUELLE DE CEFORA**

Lorsque vous donnez un module de formation Cefora, nous attendons de vous que vos supports didactiques respectent l'identité visuelle de Cefora.

Concrètement ? Vous utilisez :

- Nos polices de caractères (Quicksand & Roboto)
- Nos couleurs (bleu, orange et blanc)
- Nos flèches
- Nos logos (la dernière version de celui-ci).

Pour vous faciliter la vie, nous avons créé des templates Word et Powerpoint reprenant l'ensemble des éléments précités. Nous vous invitons à les télécharger et à créer les supports didactiques sur base de ces templates.

**Vous les trouverez sur notre plateforme de marque :**  
<https://cevora.brandplatform.be/fr/>

**Le logo de votre propre entreprise ne se retrouve pas sur les supports didactiques que vous produisez pour Cefora.**

Dans le cadre de la validation du module de formation – avant que celui-ci ne soit organisé pour la première fois – ou du suivi qualité, nous contrôlerons que vos supports respectent bien cette identité visuelle. Cet aspect sera également vérifié par le Product manager lors des visites de cours.

Si l'on devait se rendre compte qu'un support ne la respecte pas, il vous sera demandé de l'adapter en ce sens.

## **Fond d'écran Cefora pour vos sessions en ligne**

Sur notre plateforme de marque, vous trouverez également un fond d'écran aux couleurs de Cefora à utiliser pour vos cours en ligne. Nous attendons de vous que vous téléchargiez ce fond, et que vous l'utilisiez pour chaque cours en ligne que vous donnez pour Cefora.



# **PARTIE IV**

## **ORGANISATION PRATIQUE**

Vos interlocuteurs chez Cefora .....	21
Adresses e-mails utiles .....	23
Réservations et confirmations de formations .....	24
Liste des participants .....	26
Retard et annulation .....	27
Infrastructures et local de formation pour les cours en présentiel .....	28
Tarifcation et frais .....	29
Facturation et bon de commande .....	30

## PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE

# VOS INTERLOCUTEURS CHEZ CEFORA

Lors de votre mission chez Cefora, vous aurez des contacts avec différents départements de Cefora.

### Le Product Manager

Votre interlocuteur principal est toujours votre **Product Manager**. C'est la personne avec qui vous êtes le plus en contact. Cette personne est responsable de la formation. C'est elle, en collaboration avec le partenaire, qui détermine si une formation est maintenue ou supprimée, qui met à jour le cahier des charges, détermine le nombre de jours et le budget, et c'est elle qui vous fera du feedback sur vos modules de formation. Vous rentrerez en contact avec cette personne dans les premières phases de votre sélection en tant que formateur. Le Product Manager est la personne à qui vous adresserez toutes vos questions liées au **contenu** de la formation.

### Le Production Officer

Pour la planification des formations, vous serez en contact avec notre Production Officer. Il est responsable de la réalisation des bons de commande, de la planification des formations, des confirmations et des annulations.

- Contacter le Production Officer: [trainerjs@cevora.be](mailto:trainerjs@cevora.be)

### Le département Procurement

C'est ce département qui règle tous les aspects liés au contrat. Vous serez en contact avec Procurement au début de votre collaboration avec Cefora dans le cadre de la signature du contrat et du présent guide de collaboration.

- Contacter Procurement: [procurement@cefora.be](mailto:procurement@cefora.be)

### Le Trainers Community Manager

Le 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.

Si vous avez des questions plus larges concernant la collaboration avec Cefora, sur les procédures ou sur les activités de la Cefora Academy, vous pouvez vous tourner vers le Trainers Community manager.

- Contacter le trainers community manager: [maite.dhallenge@cefora.be](mailto:maite.dhallenge@cefora.be)

**PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE****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	Production Officer	Trainers Community Manager
Le contenu de votre module	x		
Le planning de la formation et de votre (vos) module(s)		x	
Les activités pour ambassadeurs Cefora			x
La collaboration générale avec Cefora			x
Cefora Academy (formations/ événements pour ambassadeurs)			x
Les aspects pratiques de la collaboration	x		
Le contenu d'une nouvelle formation ou d'un nouveau module	x		
La modification d'un contenu de formation ou de module	x		
Les évaluations de vos modules	x		



**PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE**

## ADRESSES E-MAIL UTILES

Une question concernant la **facturation** ?  
Où envoyer vos factures ?

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

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

- › Adressez-vous à votre Product Manager.

Une question, un problème à signaler au sujet du **planning** de vos modules de formations ?

- › Envoyez un e-mail à l'adresse [trainerjs@cefora.be](mailto:trainerjs@cefora.be)

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

- › Contactez le partenaire chez qui se donne la formation.

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

- › Envoyez un e-mail à [procurement@cefora.be](mailto:procurement@cefora.be)

Un **retard**, une **annulation** ?

- › Veuillez consulter la section « Retards et annulations » de ce guide.

## PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE

# RÉSERVATIONS ET CONFIRMATIONS DE FORMATIONS

Les formations pour chercheurs d'emploi proposées dans notre catalogue sont planifiées 1 à 2 fois par an. Certains modules de formation sont parfois planifiés dans plusieurs formations différentes, nous vous contacterons donc peut-être plusieurs fois par an.

Pour une planification efficace, nous attendons de vous que vous répondiez dans un délai raisonnable à nos mails (maximum 3 jours). Cela vous permet de ne pas devoir bloquer de moments trop longtemps dans votre agenda, et cela nous permet d'avoir un planning rapidement. Win – win!

## Planification des modules de formations :

### 1 Demande de disponibilités

Nous vous contactons pour connaître **vos disponibilités** pour les mois identifiés.

### 2 Réservation du planning

Nous revenons ensuite vers vous avec une confirmation provisoire. Nous vous communiquons **l'intitulé du(des) module(s), dates, horaires, format (à distance ou en présentiel), le partenaire et le lieu de la formation** (en cas de formation en présentiel).

### 3 Confirmation au moyen du bon de commande

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

- **Si la formation est confirmée**, vous recevez un e-mail de notre part au plus tard la veille du démarrage de la formation, faisant office de bon de commande. Ce bon de commande est nécessaire à la facturation.
- **Si la formation n'a pas lieu et doit être annulée**, nous vous envoyons, au plus tard la veille du démarrage de la formation, une **annulation de réservation**.

Demande de  
disponibilités

Réservation  
du planning

Confirmation  
ou annulation

## **PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE**

### **Confirmation de la formation**

Pour qu'une formation pour chercheurs d'emploi soit confirmée, il faut que nous ayons la confirmation du partenaire et que nous atteignons un minimum de stagiaires inscrits. Nous connaissons le nombre d'inscrits à la fin du processus de recrutement. Celui se compose de séances d'information, des tests et des entretiens de sélections. La phase de recrutement se déroule généralement dans les 2 semaines précédant la formation et peut être prolongée – dans le pire des cas – jusqu'à la veille de la formation en cas de manque de candidats. Nous vous confirmons votre prestation une fois le groupe confirmé. Cela se fait au plus tard la veille du démarrage de la formation.



## **PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE**

# **LISTE DES PARTICIPANTS**

Une fois le groupe sélectionné et la formation confirmée, Cefora ou le partenaire vous envoie les informations des stagiaires ainsi que les résultats des tests (en langues, informatique, etc.) si applicable.

Les présences doivent être enregistrées le jour même sur un logiciel informatique ou sur papier en fonction du partenaire et de la modalité du module (présentiel/distanciel). Cette question peut être posée lors de la réunion pédagogique.

### **Points d'attention :**

- Les personnes présentes plus d'une demi-journée lors d'une journée de cours peuvent être encodées comme présentes.
- Pensez à vérifier que vous n'avez oublié personne : si vous encodez les présences quand la session commence, pensez à ajouter les retardataires et à noter leur heure d'arrivée. Si vous notez les présences en fin de session : n'oubliez pas d'indiquer les participants qui seraient partis plus tôt dans la liste des présents et indiquer leur heure de départ.



## PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE

# RETARD ET ANNULATION

## Retard ou annulation d'un module de formation

### En cas de retard

Prévenez au plus vite le partenaire ou votre Production Officer afin qu'il en informe le partenaire.

### Vous devez annuler le module de formation

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

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

Nous vous demandons, soit :

- De proposer des dates alternatives en fonction des journées encore libres dans le planning de la formation.
- De fournir à Cefora un remplaçant de qualité égale, d'en communiquer le nom et les coordonnées, ainsi que son CV directement par e-mail. Ce remplaçant doit être connu de Cefora. Tout formateur non connu de Cefora (donc qui n'a jamais donné formation pour nous) ne pourra pas être éligible pour un remplacement. Nous tenons à la qualité de nos formateurs, raison pour laquelle toute personne qui donne une formation aura préalablement rencontré Cefora et aura été validé pour donner des formations en notre nom.

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

- Prévenez le Product Manager par téléphone
- Confirmez l'annulation par e-mail à l'adresse [trainerjs@cevora.be](mailto:trainerjs@cevora.be), en mettant le PM en copie
- 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 journalier. Ce montant est exonéré de TVA.

### Cefora annule la formation

Cefora se réserve le droit d'annuler le module de formation au plus tard la veille du démarrage 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 prestation annulée. Ce montant est exonéré de TVA.

## **PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE**

# **INFRASTRUCTURES ET LOCAL DE FORMATION POUR LES COURS EN PRÉSENTIEL**

## **Lieu de formation et itinéraire**

Le lieu de formation est communiqué par votre Production Officer par e-mail.

**Parking:** Nous vous recommandons de contacter le partenaire afin de lui poser la question si un parking est à votre disposition.

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

## **Local et matériel de cours**

Le local est pourvu de tables et de chaises, d'un vidéoprojecteur et d'un flipchart avec ses accessoires.



Lors de la réalisation du planning, il vous sera demandé si vous avez besoin d'un local PC pour vos cours.

Une connexion à internet est également mise à votre disposition.

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

## **PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE**

# **TARIFICATION ET FRAIS**

## **Un tarif standard par module de formation**

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

Ce tarif vous est communiqué par votre Product Manager ou par le Trainers Community Manager lors de votre premier entretien. Vous le retrouverez 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 font partie intégrante du tarif du module de formation.



## **PARTIE IV ORGANISATION PRATIQUE**

# **FACTURATION ET BON DE COMMANDE**

Chaque prestation pour Cefora demande l'émission d'un bon de commande. Vous recevrez un bon de commande par module lors de la confirmation de la formation. Si vous donnez plusieurs modules dans le cadre d'une même formation, vous recevrez donc plusieurs bons de commande.

## **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 n° de groupe et le n° de projet, le titre du module, les dates et heures de la formation, la durée, le tarif, les modalités, le nom du formateur et le lieu de formation le cas échéant.

## **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 n° de groupe et le n° de projet,
- › le titre du module,
- › les dates de prestation 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 par e-mail à l'adresse [e-factures@cefora.be](mailto:e-factures@cefora.be), en mettant [trainerjs@cefora.be](mailto:trainerjs@cefora.be) en copie.



# **PARTIE V**

## **SUIVI QUALITÉ**



## ÉVALUATION DES FORMATIONS

### Évaluation des formations par les apprenants

Au terme de chaque parcours de formation, nous invitons les apprenants à évaluer celui-ci à l'aide d'un **questionnaire à compléter en ligne**. Les apprenants reçoivent cette invitation par email.

#### 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**.

#### Qu'allons-nous évaluer ?

- › Cours complet
- › Attitude professionnelle du formateur
- › Adaptation par rapport au niveau des stagiaires
- › Qualité du syllabus ou des supports
- › Equilibre théorie - exercices
- › Rythme du cours

#### Et si l'évaluation est négative ?

Si l'évaluation du module de 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 vous n'honorez pas le plan d'action défini en commun, nous vous enverrons une notification écrite.

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

- › Annuler les prochaines interventions planifiées
- › Considérer le contrat comme résilié, sans que cela ne donne droit à une indemnité de résiliation ou de rupture ou toute autre indemnisation.

## **PARTIE V SUIVI QUALITÉ**

### **Suivi qualité par Cefora**

Dans le cadre de sa politique de gestion de la qualité, nous pouvons également réaliser des évaluations, visites de cours et audit des cours en ligne. De cette façon, nous souhaitons nous assurer que les modules de formation dispensés correspondent aux critères de qualité attendus par les participants et les clients. Ces visites sont réalisées par le Product manager, ou par quelqu'un de notre équipe pédagogique.

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

- Maîtrise de la matière (= contenu)
- Connaissances pédagogiques (Appliquez-vous les 6 principes de la CLE?)
- Connaissances technologiques (= compétences digitales et maîtrise des outils digitaux).
- Ambassadorship – est-ce que vous représentez bien Cefora?...
- Planification – est-ce que vous répondez rapidement à vos mails et ne faites pas de double bookings?
- ...

La visite de cours donne lieu à un **rapport de visite** contenant les diverses observations dont nous discutons avec vous par la suite. Elle a généralement lieu dans le cas de nouvelles formations, pour les nouveaux partenaires ou à la suite d'une évaluation négative, mais Cefora se réserve le droit d'organiser une visite à tout moment jugé opportun.

Dans le cadre des cours en ligne et de l'utilisation des outils digitaux, Cefora réalise également des audits pour s'assurer du maintien de la qualité de nos formations.

#### **En cas d'évaluation négative**

La même logique s'applique que lorsque l'évaluation des apprenants est négative :

- Nous prenons contact avec vous
- Nous définissons ensemble un plan d'action
- Si vous n'honorez pas le plan d'action défini en commun, nous vous enverrons une notification écrite.

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

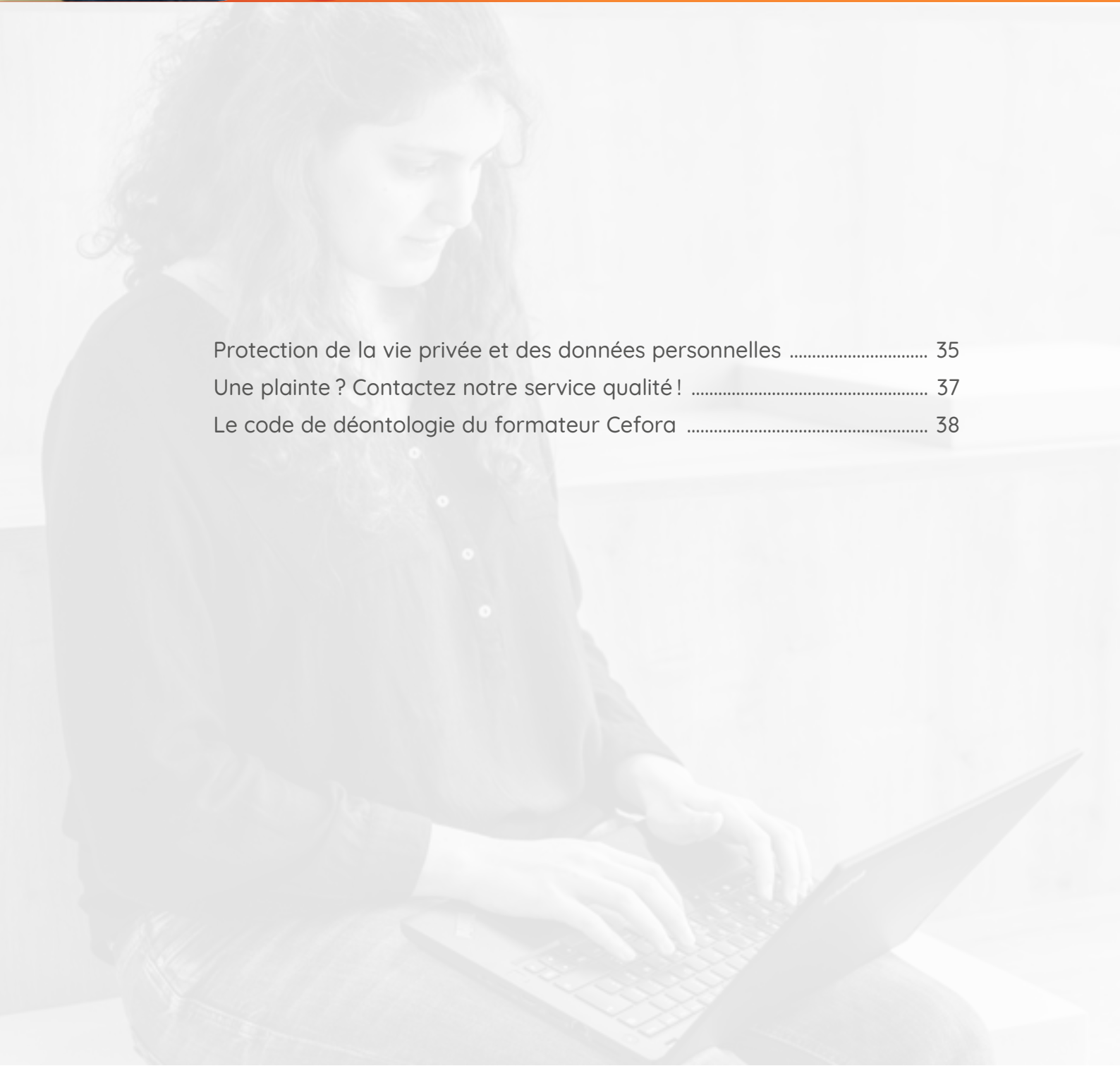
- De suspendre les modules de formation planifiés et d'apporter des modifications au contrat ;
- De résilier le contrat, sans que cela ne donne droit à une indemnité de résiliation, de rupture ou toute autre indemnisation.



# **PARTIE VI**

## **CONFIDENTIALITÉ, DÉONTOLOGIE ET PLAINTES**

Protection de la vie privée et des données personnelles .....	35
Une plainte ? Contactez notre service qualité! .....	37
Le code de déontologie du formateur Cefora .....	38



## PARTIE VI CONFIDENTIALITÉ, DÉONTOLOGIE ET PLAINTES

# 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, clients... Nous ne traitons que les données nécessaires à l'organisation de notre mission, 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 (via myCefora).
- 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 e-mail 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 mails 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).

## **PARTIE VI CONFIDENTIALITÉ, DÉONTOLOGIE ET PLAINTES**

### **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 e-mail, pour pouvoir vous contacter rapidement.
- Les informations concernant les modules de formation que vous avez dispensés 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).



## PARTIE VI CONFIDENTIALITÉ, DÉONTOLOGIE ET PLAINTES

# UNE PLAINTÉ ? CONTACTÉZ NOTRE SERVICE QUALITÉ ! ?

Vous, ou un de vos apprenants, n'êtes pas satisfaits à propos d'un service Cefora ?

Dites-le nous ! Nous ferons de notre mieux pour apporter une solution appropriée au problème. Nous prenons chaque plainte au sérieux et la considérons comme une occasion d'apprendre et de progresser.

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

Il ne s'agit pas d'un "simple" feedback. Une plainte formelle consiste en :

- Insatisfaction au sujet de la qualité d'un **service spécifique**. Par exemple : une formation.
- Une **insatisfaction plus générale**, par exemple au sujet de la manière dont nous communiquons.
- La violation de l'**intégrité** d'une personne, de certaines **normes et valeurs** ou d'éthique professionnelle, par exemple un comportement déplacé.
- Une violation de la législation et des conventions collectives de travail. Par exemple dans le cadre de l'outplacement.

### Comment introduire une plainte ?

- Rendez-vous sur [le formulaire de contact sur notre site](#).  
(Vous préférez envoyer un e-mail ? C'est possible : [quality@cevara.be](mailto:quality@cevara.be))
- Choisissez votre profil, et ensuite « j'ai une plainte ».
- Décrivez clairement la situation, la raison de votre plainte et ce que vous attendez de Cefora.

Nous nous efforçons de répondre le plus rapidement possible et de prendre les initiatives nécessaires pour améliorer la situation au sein des services concernés.

### Pourquoi avoir une procédure de plaintes ?

- Pour améliorer la satisfaction des clients et des partenaires de Cefora
- Pour adapter nos processus sur base de leur feedback
- Pour éviter les problèmes en les détectant de manière proactive

*PS : Nous n'apprenons pas uniquement des plaintes. Nous apprécions également vos partages d'expériences positives ou celles de vos apprenants. Une seule adresse [quality@cevara.be](mailto:quality@cevara.be).  
Merci !*

## **PARTIE VI CONFIDENTIALITÉ, DÉONTOLOGIE ET PLAINTES**

# **LE CODE DE DÉONTOLOGIE**

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**
  - Incarnez nos valeurs et respectez nos intérêts tout au long de notre collaboration.
  - Ne dénigrez pas Cefora devant les apprenants
  - Présentez-vous en tant que formateur Cefora
  - Respectez notre identité visuelle
- **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.
  - Respectez 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 tout au long de votre mission.

**PARTIE VI CONFIDENTIALITÉ, DÉONTOLOGIE ET PLAINTES**

# **VOUS AVEZ Désormais TOUTES LES CARTES EN MAIN POUR ÊTRE UN SUPER AMBASSADEUR DE CEFORA**



Nous sommes enthousiastes de collaborer avec vous, et sommes ravis de vous accueillir dans la communauté des ambassadeurs de Cefora.

Ensemble, nous allons apprendre et grandir. Mieux encore, nous allons permettre aux employés de la CP 200 d'apprendre et de grandir.

Vous pouvez être fier, nous le sommes aussi !



Cefora asbl  
Silver Building – Building A / 5  
Boulevard Auguste Reyers 70 - 1030 Bruxelles

[www.cefora.be](http://www.cefora.be)

L'asbl Cefora est gérée de façon paritaire  
par les partenaires sociaux de la CPAE :  
SETCa-FGTB, BBTk-ABVV, ACV-Puls, CNE, FEB-VBO  
et ses fédérations membres ainsi que par UCM et UNIZO.