

## MOYENS HUMAINS, MOYENS TECHNIQUES ET ENVIRONNEMENT DÉDIÉS AUX ACTIONS DE FORMATION DE SOLUTION BI FRANCE

Pour mener à bien nos actions de formation, nous disposons d'un ensemble de **moyens humains et techniques** adaptés à notre rôle d'Organisme de Formation, **de moyens permettant la bonne gestion du processus de formation** ainsi que d'un **environnement approprié**. Nous disposons également de **moyens permettant la gestion administrative de l'organisme de formation quant à ses obligations légales**.

### A/ Moyens humains

1. **Prospection commerciale** : notre **équipe commerciale**, nos **directeurs**, nos **consultants** sur le terrain, **détectent les opportunités de formation** chez nos clients.
2. **Exécution de l'action de formation** : les **formateurs** du pôle formation
  - a. **échantent avec notre contact** chez le bénéficiaire afin de **bien comprendre les attentes du client, être sûr que ces attentes correspondent aux objectifs du parcours de formation** et enfin d'**identifier les éventuels points particuliers** (présence de PSH (Personnes en Situation de Handicap) ou **modification à apporter au contenu pédagogique** par exemple),
  - b. présentent le **catalogue de formations standards** et les **différents types d'environnements de formation** que nous proposons,
  - c. fournissent un **programme détaillé** ainsi que les **objectifs de la formation** pour que le client puisse finaliser sa décision,
  - d. **confirment**, le cas échéant, leur **capacité à adapter le contenu de la formation aux demandes spécifiques** du client. A défaut, ils réorientent la demande vers une **prestation de service** qui sera **exécutée par notre département Delivery**,
  - e. fournissent une **convention de formation** à signer par les deux parties,
  - f. confirment le **programme détaillé de la formation** et les **objectifs du parcours**,
  - g. réservent les **accès aux serveurs de formation** aux dates prévues et s'assurent de la **mise à disposition des environnements de travail de chaque stagiaire** par l'intermédiaire du **responsable Infrastructure Informatique interne**,
  - h. le cas échéant, **adaptent le contenu pédagogique** si cela a été demandé par le client,
  - i. le cas échéant, **adaptent le déroulement de la prestation pour permettre l'accueil de PSH** si cela a été demandé par le client ,
  - j. **exécutent la prestation de formation**,
  - k. **contrôlent le bon déroulement de la prestation** de formation pendant son exécution :

- i. fournissent un **livret d'accueil** à l'arrivée des stagiaires,
  - ii. **contrôlent la présence des stagiaires** en faisant signer une **feuille d'émargement**,
  - iii. organisent **deux pauses par jour** de formation, au milieu de chaque demi-journée,
  - iv. **prennent en charge les stagiaires qui le souhaitent au moment de la pause repas de midi** (sur inscription préalable),
  - v. **évaluent les connaissances des stagiaires** en fin de formation (questionnaire de type QCM et/ou exercices de type Travaux Pratiques). Ces tests de connaissances sont notés et **les notes sont communiquées à l'entreprise** nous ayant envoyé les stagiaires,
- I. **font en sorte d'améliorer la prestation** après son exécution
    - i. mènent une **évaluation de la prestation de formation** à l'issue de l'action de formation en soumettant aux stagiaires un questionnaire d'évaluation auquel ils peuvent **répondre librement en exprimant leur ressenti dans des champs texte en libre saisie**,
    - ii. les formateurs **suivent et traitent les demandes d'amélioration** et **prennent les mesures qui s'imposent** pour **améliorer le contenu des formations** et **s'assurer que les objectifs du parcours de formation seront bien atteints**.

NB : Nous fournissons aux formateurs un **Manuel du formateur**

### 3. L'assistante d'agence

- a. **réserve la salle de cours** en amont de la formation afin de la faire figurer sur la convocation. Nous nous appuyons sur un réseau de nombreuses salles identifiées comme étant conformes à nos besoins en cas d'indisponibilité de notre salle habituelle. **Ces salles de formation permettent toutes d'accueillir en formation des PMR (Personnes à Mobilité Réduite)**,
- b. **gère les contacts clients** et la **partie administrative de l'action de formation**,
- c. envoie une **convocation** avec adresse de la salle de formation, **plan d'accès**, la **description des moyens matériels mis à disposition** et le **CV du formateur**,
- d. Informe les stagiaires sur les **hôtels à proximité de la salle de formation**.

## B/ Moyens techniques

- Le **responsable de l'informatique interne gère les serveurs de formation** (maintenance, upgrade, mise à jour des logiciels, mise à disposition des environnements de formation et des espaces personnels des stagiaires)

- Les formateurs **font la demande de réservation des serveurs** et des environnements de formation (**création des espaces de travail personnels des stagiaires**)
- Dans le cas où la formation n'a pas lieu à distance ni chez le client, **nous louons une salle de formation**. En cas d'indisponibilité de notre salle de formation habituelle, qui est une **salle pouvant accueillir les PMR, nous nous appuyons sur un réseau de salles de formation de location** identifiées comme étant conformes à nos besoins. **Ces salles de formation permettent toutes d'accueillir en formation des PMR**
- Nous fournissons au bénéficiaire une « **Liste des moyens techniques mis en œuvre** » et aux stagiaires un document décrivant le processus de **connexion à distance sur nos serveurs de formation**. Pour nos formateurs, nous fournissons un document récapitulant les **Informations sur les serveurs de formation**

## C/ Moyens de gestion du processus de formation

- **Catalogue des formations**
- **Programme détaillé de la formation avec objectifs** du parcours de formation
- Modèle de **Convention de formation** à utiliser pour formaliser l'intérêt du client pour une de nos formations
- Le cas échéant, un document décrivant les **conditions d'accès en formation des PSH**
- **Supports de cours**, y compris **supports spécialement adaptés aux besoins particuliers d'un client** en cas de besoin
- **Livret d'accueil** remis au stagiaire décrivant les aspects pratiques (horaires du cours, modalités concernant le repas du midi, accès aux toilettes...)
- **Feuille d'émargement** pour pouvoir suivre l'assiduité des stagiaires
- **Evaluation des connaissances des stagiaires** en fin de formation par QCM et/ou Travaux Pratiques
- **Fichier de suivi des notes**
- Formulaire d'**évaluation de la formation par les stagiaires** (conditionne la remise de l'attestation de suivi de la formation par les stagiaires et la remise des notes du contrôle de connaissance des stagiaires)
- Fichier de **suivi des demandes d'amélioration** et des **actions correctrices** mise en œuvre
- **Attestations de suivi de la formation par les stagiaires** pour vos archives et/ou pour la suite du parcours professionnel du stagiaire
- Le cas échéant, les **Conditions générales de vente** Solution BI France

## D/ Environnement

- Voir document décrivant **nos différents environnements de formation** où le bénéficiaire trouvera les informations relatives au type de prestation de formation qu'il aura retenue

- Voir document décrivant les **modalités d'accueil en formation des PSH**
- Nous disposons d'une **liste de salles de formation à louer** permettant l'**accueil des PMR**

## **E/ Moyens de gestion de la partie administrative de l'organisme de formation quant à ses obligations légales**

- **Les formateurs**, en coordination avec le **Responsable des Ressources Humaines** et le **Management**, établissent une fois par an, aux environs du mois d'Avril, le Bilan Pédagogique et Financier
- **Les formateurs**, en coordination avec le **Responsable des Ressources Humaines** et le **Directeur d'Agence**, gèrent les relations avec la **Direction Régionale Interdépartementale de l'Economie, de L'Emploi, du Travail et des Solidarités (DRIEETS)**, notamment pour la **déclaration d'activité** et tout ce qui touche au **numéro de déclaration d'activité de l'Organisme de Formation Solution BI France**
- **Les formateurs**, en coordination avec le **Responsable des Ressources Humaines** et le **Directeur d'Agence**, gèrent tout ce qui est relatif au **Référentiel National Qualité Qualiopi** (Audit initial, Audit de surveillance et Audit de renouvellement) et notamment la relation avec **les organismes spécificateurs (AFNOR par exemple)** ou **l'écosystème de la gestion du handicap en France (AGEFIPH par exemple)**. Voir le document décrivant les **modalités d'accueil en formation des PSH**