

# Approche qualité

## Sur les prestations de formations

3E Partner est un organisme de formation (enregistré sous le numéro 31 59 08926 59 auprès du préfet de région du Nord-Pas de Calais), dispensant des formations standards ou sur mesure, dans les domaines relatifs à la production d'énergie (voir le site internet <http://3epartner.com/> pour plus de détails).

Les formations concernent des domaines techniques et se déroulent principalement sur site dans des locaux du Client ou dans des locaux loués par 3E Partner.

Les formations proposées ont pour but de répondre aux besoins d'expertise et de formation de ses clients et partenaires.

## **1- Démarche qualité globale**

3E Partner s'engage à n'accepter que les missions qui entrent dans son champ de compétences.

3E Partner s'engage à remettre régulièrement à jour les supports écrits remis aux stagiaires selon les informations et retours d'expérience issus des nouvelles publications parues dans des journaux spécialisés dans le domaine.

Les sources sont citées pour que les stagiaires puissent s'y référer.

Pascale BAUGE, formatrice 3E Partner, investit beaucoup de temps dans sa propre formation de façon à ce que les formations dispensées offrent des informations pertinentes, justes et en accord avec les derniers développements. Cette démarche repose sur différentes approches : abonnement à des revues scientifiques spécialisées, inscription à des réseaux, lecture d'ouvrages en lien avec les domaines de la production d'énergie, participation à des conférences et séminaires, inscription à des groupes d'experts.

Cette démarche permet de recueillir des données sur des retours d'expérience, les derniers développements et le suivi des meilleures techniques disponibles. Certaines synthèses sont rédigées et publiées sur le blog du site 3epartner.com.

De façon à conforter sa démarche qualité et dans un souci d'amélioration continue, 3E Partner (Pascale BAUGE) est membre depuis 2017 de la Fédération des Chambres Syndicales des Formateurs Consultants CSFC (<http://www.csfc-federation.org/>).

A ce titre, Pascale BAUGE (3E Partner) s'est engagée à respecter la Charte Déontologique et Qualité Professionnelle de la Fédération des CSFC.

## **2- Démarche qualité en réponse à une demande de formation**

Toute demande de formation est examinée avec professionnalisme et éthique. Les stagiaires qui présentent des difficultés d'accès en formation (situation de handicap) doivent être signalés de façon à prévoir les modalités d'accueil qui conviennent le mieux.

3E Partner met un point d'honneur à développer et proposer des formations en réponse aux besoins des clients : chaque étape de la relation avec le Client s'inscrit dans une démarche « qualité ».



## **2.1. Ecoute des besoins du client**

Le Client explique sa problématique en lien avec la demande de formation.

Il peut être confronté à une restructuration du personnel en charge de l'exploitation d'une installation impliquant de nouveaux collaborateurs amenés ou du personnel amené à assurer le suivi du fonctionnement d'un process sur lequel ses connaissances sont inexistantes ou parcellaires.

Le Client peut également souhaiter pour ses collaborateurs rafraîchir des connaissances acquises de longue date ou chercher à développer des réflexes ou des méthodologies en réponse à des incidents d'exploitation répétés.

Le Client, soucieux du professionnalisme de ses collaborateurs peut faire appel à 3E Partner pour préparer sous la forme d'un stage « pré-requis » une action de formation donnée par un constructeur préalablement à la mise en service industrielle d'un équipement.

3E Partner s'engage à apporter toute l'écoute nécessaire et poser les questions lui permettant de mieux cerner les besoins de son client : circonstances de la demande (nouvelle installation, restructuration de personnel, nouvelle réglementation, problèmes récurrents...), nombre de stagiaires concernés et profil de chacun d'eux.

## **2.2. Formation sur mesure**

- **Recherche d'information sur la ou les installations dont sont issus les stagiaires**

3E Partner s'engage à impliquer au maximum les stagiaires au cours des heures de formation : une interactivité optimale est recherchée en amenant les participants à réfléchir sur leurs gestes au quotidien et les challenges de leur installation.

Afin de mieux comprendre les spécificités de chaque installation et de pouvoir les intégrer dans la présentation et les échanges qui s'y rapportent, 3E Partner s'engage à interroger le Client (ou toute personne susceptible de répondre dont les coordonnées lui seront communiquées) de façon à obtenir des informations sur les problématiques de terrain et éventuellement (dans le respect de la confidentialité) de prendre connaissance des documents utiles à la préparation de la formation notamment des plans, des schémas fonctionnels, des consignes données par le constructeur, et des contraintes réglementaires.

Ces informations permettront de construire des schémas simplifiant intégrant les circuits clé des installations du client, dont il sera question lors de la présentation.

Une visite sur site peut également être programmée par 3<sup>E</sup> Partner de manière à mieux repérer les installations et prendre des clichés qui seront intégrés dans la formation.

- **Recherche de compléments d'information sur les spécificités des stagiaires**

3E Partner s'engage à interroger le Client (ou toute personne susceptible de répondre dont les coordonnées lui seront communiquées) de façon à connaître plus précisément le profil des stagiaires, leurs contraintes en termes de disponibilité et de situations particulières (handicap etc.) et leur(s) attente(s).

Il sera alors recherché la meilleure configuration :

- Lieu de formation (sur site, ou dans un bureau extérieur loué)
- Nombre de stagiaires par session pour éviter de surcharger le groupe, et d'éviter une trop grande hétérogénéité dans les profils et les attentes.



### **2.3. Proposition en réponse à la demande**

Après analyse de la demande exprimée par le Client et des compléments d'information sur les spécificités du site et des stagiaires, 3E Partner lui adresse une proposition de prestation de formation comportant les éléments suivants : objet et objectifs de la demande, programme détaillé, dates prévisionnelles du stage de formation (ou des différentes sessions), proposition financière.

### **2.4. Rédaction de la convention**

A réception de la proposition signée, 3E Partner adresse au Client, une convention de formation établie selon les textes en vigueur, dont un exemplaire est à lui renvoyer revêtu du cachet de l'entreprise afin de valider l'inscription.

La convention rappelle l'objet et les objectifs de la formation, le programme détaillé, les dates du stage et les horaires, le nom des participants et leur fonction, le coût, les modalités en cas d'annulation.

### **2.5. Préparation de la formation**

3E Partner s'engage à adapter le contenu de la formation aux spécificités du site, aux demandes du Client dans le respect du profil des stagiaires (intégration de schémas fonctionnels, de photos des installations ...).

3E Partner s'engage à confirmer l'inscription des participants à la formation par l'envoi d'une convocation au plus tard dix (10) jours avant la date de début de la formation. La convocation rappelle l'intitulé de la formation, le contenu détaillé, les dates et les horaires.

### **2.6. Déroulement de la formation**

#### ▪ Prise de contact

La formation démarre par la présentation des participants sous la forme d'un tour de table : chaque stagiaire parle librement de son parcours et explique ses attentes.

Le formateur se présente et remet aux stagiaires un exemplaire du livret d'accueil : ils prennent connaissance du règlement intérieur et le signent.

#### ▪ Les cours

Une copie des transparents sera remise progressivement\* aux personnes formées de façon à ce qu'elles puissent y ajouter des notes personnelles et des informations

*\* chapitre par chapitre au fur et à mesure de l'avancée du stage*

Les cours sont présentés sous la forme d'exposés interactifs (questions posées, phrases à compléter), d'exercices, de vidéos, de visite sur les installations si nécessaire, d'expériences faciles à réaliser, de points de synthèse.

Au début de chaque journée, un point de synthèse reprenant les grandes lignes des informations présentées la journée précédente est établi en mode interactif avec l'ensemble des stagiaires. Cette étape permet de vérifier les acquis et fait surgir les questions.



- **Mise en place de l'évaluation**

Un test d'évaluation des acquis à la fin de la dernière journée est proposé aux stagiaires afin de vérifier les acquis de la formation. Il se présente sous la forme d'un texte avec des mots manquants ou QCM (le texte reprend les détails du procédé, les aspects exploitation et maintenance ou la réglementation).

## **2.7. Les appréciations des stagiaires en fin de session**

A l'issue de la formation, 3E Partner s'engage à recueillir par écrit la satisfaction des stagiaires et mesurer l'atteinte des objectifs. Un débriefing permettant de faire le bilan des points forts, des éventuels manques, des nouvelles attentions ainsi que des pistes d'amélioration complète les commentaires écrits.

## **2.8. Après la formation**

Après de la formation, 3E Partner s'engage à délivrer à chaque stagiaire une attestation de présence à la formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Sur la base de ces résultats et du questionnaire de satisfaction sur la qualité de la formation, 3E Partner rédige un document de synthèse à destination du commanditaire de la formation qui peut y apporter ses propres remarques.

3E Partner s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle sur les installations et procédés présentées par le Client dans le cadre de la formation (seules des informations très générales sur le type de mission pourront être communiquées sur le site 3epartner.com ou plaquettes publicitaires).

## **2.9. Evaluation des effets de la formation à plus long terme**

Plusieurs mois après les formations, 3E Partner s'attache à connaître, lorsque cela est possible, le ressenti des stagiaires dans leur travail au quotidien et vérifie la mise en application des conseils dispensés pendant le stage.

Ce délai d'environ 6 mois permet de rendre compte de différentes situations évoquées lors du stage (dérive de paramètres, moyens d'actions, incidents...)

## **2.10 Suivi des différentes actions**

Afin de mener efficacement l'ensemble de ces actions et de ne pas laisser place aux oublis, une procédure de type check-list est mise en place en interne.

