

# Charte de bonnes pratiques de JYP conseils

En qualité d'organisme de formation, JYP conseils s'engage à :

- se conformer au Référentiel National Qualité, dont il reconnaît avoir eu connaissance des enjeux, des critères et indicateurs à respecter
- se rendre disponible, après concertation sur ses disponibilités, dans le cadre de réunions (dématérialisées et/ou physiques) de suivi des prestations, de sorte que chacune des parties soit informée de l'avancement des actions par rapport au planning, ainsi que des éventuels problèmes rencontrés.
- s'enquérir de l'appréciation des différentes parties prenantes pour identifier les axes d'amélioration à mettre en place
- Partager sa politique de gestion des réclamations (annexe 1) et sa politique handicap (annexe 2)

A titre individuel, le formateur s'engage à

- mettre en place les moyens logistiques, pédagogiques et matériels nécessaires au bon déroulement des prestations confiées par le commanditaire
- faire respecter le règlement intérieur, disponible sur le site internet de l'organisme et transmis en amont de la formation
- accueillir les stagiaires dans les conditions d'hygiène et de sécurité fixées par la réglementation en vigueur (si les locaux sont différents du lieu de travail de stagiaires), et/ou de veiller à la bonne exécution de la prestation si la formation se réalise tout ou partie à distance (appropriation de l'outil de visioconférence, assistante aux stagiaires dans l'utilisation du ou des outils...)
- vérifier l'état de présence des participants, les faire émarger par demi-journée (quand les formations sont en présentiel) et à signaler au client, dès le début de la session, toute absence de participants constatée.
- faire un recueil des attentes et présenter le déroulé de la session (déroulé pédagogique et organisation logistique) et de s'enquérir de façon régulière du ressenti des stagiaires
- mettre en œuvre et adapter la prestation, l'accompagnement et le suivi aux stagiaires en privilégiant des ressources pédagogiques variées (documentation, audio, vidéo...), des exercices et exemples adaptés à leurs contextes, et en répondant à leurs questions pour cibler au mieux leurs attentes,

- adapter la prestation de manière à ce que tous les stagiaires puissent la suivre dans de bonne condition, intégrant la prise en compte de situations de handicap
- présenter, projeter à l'écran et transmettre aux bénéficiaires des supports pédagogiques en lien avec la ou les thématiques ciblées
- faire remplir, par chaque stagiaire, à minima les questionnaires d'évaluation à chaud et toutes évaluations précisées par le programme

### **Annexe 1 – Politique de gestion des réclamations**

Si vous avez une réclamation à formuler pendant la prestation de formation, nous vous demandons de suivre le déroulé suivant pour garantir une prise en charge adéquate

Interrompez le formateur si votre réclamation porte sur :

- Un danger immédiat, afin que des mesures expresses puissent être mises en place
- Un problème technique vous empêchant de suivre correctement la formation

Favoriser les temps inter session si votre réclamation porte sur :

- Une mésentente avec un autre stagiaire du groupe ou le formateur
- Un problème technique n'altérant pas le rythme de la formation

Si vous ne souhaitez pas exposer publiquement votre réclamation, nous vous invitons à nous écrire en indiquant dans l'objet de votre mail « Réclamation » afin que nous puissions lui prêter toute l'attention qu'il mérite dès réception

Si vous avez une réclamation à formuler à l'issue de la prestation de formation, nous vous demandons de suivre le déroulé suivant pour garantir une prise en charge adéquate

Contactez l'organisme de formation par mail, par téléphone ou par courrier

Si vous n'avez pas suivi la formation mais que vous êtes directement ou indirectement concernée par celle-ci (entreprise, financeur...), nous vous remercions de suivre la même procédure décrite ci-dessus ou de vous référer à votre contact privilégié au sein de l'organisme

### **Annexe 2 – Politique handicap**

L'organisme souhaite que les prestations proposées soient accessibles à tous. L'organisme adopte la politique d'information, d'accueil et de suivi des personnes en situation de handicap suivante :

- Sur nos programmes et nos recueils de besoin, nous invitons les bénéficiaires à mentionner leur(s) situation(s) de handicap s'ils jugent qu'elle est susceptible de les freiner dans leur apprentissage
- Si cette information est mentionnée, une mise en relation est réalisée par l'organisme qui fait un état des lieux de la situation et propose systématiquement une solution

- Proposition d'adaptation de la prestation
- Proposition de mise en relation avec un acteur du réseau handicap afin de trouver la solution la plus appropriée, si aucune solution d'adaptation n'est envisageable

A titre d'exemple (non exhaustif), voici les principaux éléments de compensation que nous pouvons mettre en œuvre en fonction de la situation de handicap :

### **Déficience auditive**

- Sensibilisation et implication des formateurs et des autres stagiaires, si accord du stagiaire concerné
- Intervention d'aides humaines : interfaces et interprètes, preneurs de notes, soutiens pédagogiques...
- Supports écrits, schémas, dessins à intégrer systématiquement à la formation, qui sont vidéoprojetés et/ou transmis en amont
- Modification des consignes orales en consignes écrites sur ces mêmes supports, des signaux sonores en signaux lumineux ou vibratoires
- Equipements spécifiques : amplificateur, micro, choix de la salle (bonne isolation phonique et acoustique pour limiter le risque de résonance), masque transparent...

### **Déficience visuelle**

- Equipements spécifiques : lecteurs d'écran (ex : synthèse vocale) ; pour se déplacer, si le lieu de formation est à l'extérieur de l'entreprise, adaptation de l'environnement (éclairage et contrastes, alternances de tâches visuelles et non visuelles)
- Intervention d'aides humaines : preneurs de notes, soutiens pédagogiques, appui aux déplacements...
- Identification des personnes qui entrent dans la salle (physique ou visio), avant chaque prise de parole...

### **Maladies invalidantes/ Déficience psychique/intellectuelle**

- Adaptation du rythme de la formation : allègement d'horaires, phases de repos, pause en cours de journée principalement pour ceux qui suivent un traitement médicamenteux.
- Intervention d'aides humaines/ Intervenants externes : auxiliaires de vie, auxiliaire professionnel.
- Adaptations matérielles, si le lieu de formation est à l'extérieur de l'entreprise (souris tactile, siège...).
- Pédagogie adaptée : prendre le temps d'expliquer, de répéter, de vérifier que tout est compris