

LA MALETTE DU DIRIGEANT 2018



Outil de développement de la formation professionnelle des Dirigeants d'entreprise

Table des matières

I.	Présentation de l'organisme de formation	3
II.	Offre de formation Mallette du Dirigeant 2018.....	5
III.	Formations proposées par AFC Groupe pour 1 à 8 participants par session sur une journée.	7
IV.	Identification des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé	9
	4.1 Produire un programme détaillé pour l'ensemble de l'offre et l'exprimer en capacité ou compétences professionnelles.....	9
	4.2 Informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés (prise en compte des spécificités des individus, déterminer les prérequis...)	9
	4.3 Adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de formation	10
	4.4 Procédures de positionnement à l'entrée.....	11
V.	Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics.....	12
	5.1 Description des modalités d'accueil et d'accompagnement.....	12
	5.2 Processus d'amélioration continue	15
	5.3 Modalités de contrôle et d'assiduité des stagiaires	17
	5.4 L'évaluation continue des acquis du stagiaire.....	17
VI.	Adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation	18
	6.1 Moyens et supports mis à disposition des stagiaires.....	18
	6.2 Moyens d'encadrement pédagogiques et techniques.....	21
VII.	Modalités d'organisation des sessions.....	24
	7-1 Information de l'AGEFICE.....	24
	7-2 Conditions d'annulation	24
	7-3 Délais d'annulation.....	24
VIII.	Qualité et identité des formateurs.....	24
	7.1 Base des expériences et qualifications des formateurs	24
	7.2 Capacité de l'OF à attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou de formateur indépendant.....	24
IX.	Conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.....	25
	8.1 Contractualisation avec les financeurs.....	25
	8.2 Indicateurs de performance	25
	8.3 Communication sur l'offre de formation	25
	8.4 Périmètre de marché.....	26
X.	Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires	27
	9.1 Evaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires :	27
XI.	ANNEXES.....	28

Ce document vise à présenter l'organisme de formation, les conditions de formation en présentiel, les modalités d'accès à la formation à distance comme support pédagogique, les moyens mis en œuvre pour assurer une formation optimale ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation des formations. Les éléments cités « en annexe » sont téléchargés sur la plateforme de la Mallette du Dirigeant.

I. Présentation de l'organisme de formation

Nom commercial et raison sociale :	AFC GROUPE
Siège social :	490 avenue des Templiers, ZA de Napollon, 13400 Aubagne
Responsable de la structure :	DUFAUT Maurice
Qualité :	Président
Téléphone :	09.70.99.16. 98 - 06.33.32.54.34
Mail :	md.afc.groupe@gmail.com
Numéro de Siret :	52344837100022
Numéro de déclaration d'activité (NDA)	93131376713
RCS	219 - 523 448 371
NAF APE	8559A formation continue des adultes
Date de création de la structure :	19/12/2010
TVA ou Taux de TVA applicable	20%
Site Internet de l'organisme de formation :	www.afc-groupe.com

Personne en charge du suivi de la Mallette du Dirigeant 2018

Nom :	SULTANA
Prénom :	Valérie
Mail :	vs.afc.groupe@gmail.com
Qualité :	Responsable organisation et ingénierie pédagogique
Téléphone (portable) :	06.65.66.53.51
Adresse :	490 avenue des Templiers – ZA de Napollon – 13400 Aubagne

Depuis 2010, AFC GROUPE dispense des formations dans le secteur des Cafés, Hôtels, Restaurants, secteur composé essentiellement de TPE et de PME dans la Région PACA. A titre d'exemple en 2017, 1916 stagiaires ont bénéficié de 13608 heures de formations sur financement des OPCA sur une vingtaine de modules, présentés sur notre site internet. 7 formations ont été dispensées sur la Mallette du Dirigeant 2017 par nos formateurs.

Expert du secteur de la restauration depuis 30 ans Maurice DUFAUT dirige AFC GROUPE depuis 2010. Un parcours professionnel riche, à des postes de direction commerciale ou d'exploitation, il assure les fonctions de présidence, de direction pédagogique et de management des équipes de chargés d'affaires, de formateurs et d'animateurs. Il fait preuve de compétences managériales éprouvées, de capacités de gestion « en bon père de famille » et sait faire preuve d'anticipation et de créativité. Il a su s'entourer récemment d'une responsable qualité et d'une personne diplômée en management des organisations et conduite du changement pour satisfaire aux demandes de qualité croissantes et répondre aux appels à propositions des OPCA.

Conscient que la formation professionnelle est au cœur des politiques de l'emploi, AFC GROUPE est soucieux de répondre aux attentes des autorités, aux exigences des organismes financeurs et aux besoins de ses clients en termes d'acquisition de compétences et d'employabilité.

C'est pourquoi AFC GROUPE s'est engagé dans une démarche qualité et a reçu la Certification VeriSelect en formation professionnelle, Certificat n° : FR032770-1 délivré le 18/11/2016 par le Bureau Véritas, sur les caractéristiques suivantes :

- 1 – Information sur l'offre de formation.
- 2 – Conception et actualisation des formations.
- 3 – Traitement des demandes de formation.
- 4 – Qualité des prestations de formation.
- 5 – Cours du stagiaire.
- 6 – Organisation des formations
- 7 – Respect des exigences des organismes financeurs.
- 8 – Amélioration continue des prestations.

L'audit annuel a été réalisé le 31/10/2017.



De plus AFC GROUPE est référencé sur la plateforme DATADOCK.

II. Offre de formation Mallette du Dirigeant 2018

AFC GROUPE étend son offre de formation en s'entourant d'experts avec un riche parcours professionnel pour répondre notamment aux attentes des chefs d'entreprise dans le cadre de la Mallette du Dirigeant 2018.

Depuis 2010, AFC GROUPE a une grande expérience du paysage des entreprises en Région PACA, composé essentiellement de TPE et de PME et a su adapter ses modalités de formation à la disponibilité des apprenants.

C'est pourquoi nous proposons des sessions à la carte :

- à la journée ou à la demi-journée
- en intra pour les TNS et leur(s) collaborateur(s).
- en inter dans nos locaux pour un maximum 8 personnes de différents établissements, par session.

Ainsi, les sessions sont proposées pour 1 à 8 personnes.

L'offre de formation vise à renforcer les compétences des dirigeants et les rendre plus efficaces dans la gestion de leur activité afin qu'ils soient à même de :

- Savoir bien utiliser le web pour développer leur entreprise
- Disposer d'outils pratiques pour augmenter leur chiffre d'affaires et leur visibilité
- Prendre les bonnes décisions et bien gérer leur entreprise
- Savoir évaluer la santé de leur entreprise, anticiper et piloter leur activité

Les responsables d'entreprise pourront bénéficier des formations AFC Groupe sur un territoire large qui couvre les départements des régions PACA (04, 05, 13, 83) et Occitanie (30, 34).

Les candidats pourront être accompagnés par des chargés d'affaires dans leurs démarches d'inscription aux sessions de formation.

Concernant les modalités des formations, les formations se déroulent toutes en présentiel, pour une formation « sur mesure », en direct avec le formateur. Un accès en présentiel et à distance, sur notre plateforme E-learning, permet aux apprenants, en amont, au cours de la formation et en aval, de s'initier et de se perfectionner sur :

- Les tableurs Excel et Calc (Module 1 et 3)
- Le logiciel WordPress pour la création de sites web (Modules 2, 3 et 4)

AFC GROUPE propose ainsi un programme de formation en «blended learning », associant présentiel et formation à distance (FOAD) en support pédagogique.

Les temps de formation en présentiel concentrent le cœur des apprentissages. Ils permettent de baliser les apprentissages dont le cursus est organisé en séquences, et offre une possibilité de soutien direct, individuel et régulier des parcours. La formation à distance apporte une flexibilité dans le mode et les temps d'apprentissage unissant outils technologiques et approche pédagogique moderne. L'apprenant n'est jamais laissé seul à lui-même. Il peut évoluer à son rythme et bénéficier de support du formateur lorsqu'il en ressent le besoin. Le référent formateur bénéficie d'outils et d'indicateurs très précis sur l'évolution des apprenants.

Ainsi pour la Mallette du Dirigeant, les participants auront accès, sans limites, à toutes les ressources des modules qui leur sont attribuées avant, pendant ou après la session en présentiel pour approfondir, illustrer ou étendre leurs cours. Les modules représentent plus de deux heures de formation. Des ateliers, véritables exercices de mise en application des apprentissages, pourront être mis en place, selon les besoins, sur la plateforme FOAD. Le parcours de formation sera donc personnalisé en fonction des différents modules des axes thématiques choisis par les participants.

L'utilisation des modules de formation en ligne constitue un support pédagogique. Aucune évaluation du suivi et des apprentissages ne sera réalisée.

Cette solution mixte permet de consolider les acquis de la formation en présentiel, grâce aux modules FOAD.

III. Formations proposées par AFC Groupe pour 1 à 8 participants par session sur une journée.

AXES	MODULES	SESSIONS SUR 1 JOUR	FOAD	FORMATEURS
Comptabilité-Analyse financière-Interprétation de tableaux de bord	1- Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière	1-1 Les fondamentaux de la comptabilité générale 2-2 Lire et analyser un bilan et un compte de résultat 1-3 Bien gérer sa trésorerie ; Les fondamentaux du contrôle de gestion 1-4 Mise en place de tableaux de bord	Excel (initiation/perfect.) Calc	Isabelle SAUGERON
Nouvelles technologies et compétences numériques	2- Digitaliser son entreprise	2-1 Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique ; Simplifier mon organisation interne ; Effectuer mes démarches administratives en ligne 2-2 Les solutions Open Source 2-3 Externaliser mes données sur le Cloud 2-4 Sécuriser mes solutions digitales	WordPress (initiation)	Marion DAGANY Laurent DAGANY
Nouvelles technologies et compétences numériques	3- Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires	3-1 Introduction à internet ; Avant de créer son site 3-2 Créer un site web vitrine (1/2) 3-3 Créer un site web vitrine (2/2) 3-4 Analyser le trafic ; Fidéliser les clients ; L'alternative des places de marché	WordPress (initiation) Excel (initiation/perfect.) Calc	Marion DAGANY Laurent DAGANY
Marketing et communication	4- Fondamentaux du marketing et techniques de vente	4-1 Fondamentaux du marketing ; La relation client 4-2 Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer 4-3 Entretien de négociation 4-4 Les enjeux de la gestion des situations difficiles		Marie-Annick POUJADE

AXES	MODULES	SESSIONS SUR 1 JOUR	FOAD	FORMATEURS
Marketing et communication	5- Stratégie de communication et déclinaison sur le Web	5-1 Les fondamentaux de la communication (1/2) 5-2 Les fondamentaux de la communication (2/2) ; Réseaux sociaux 5-3 Concevoir votre infolettre 5-4 Référencement internet et E-réputation	WordPress (initiation)	Marion DAGANY Laurent DAGANY
Ressources humaines et management	6- Recrutement, Intégration, Droit du travail	6-1 Fondamentaux et base du droit du travail 6-2 Procéder à son 1 ^{er} recrutement ; offre et sélection des candidatures ; entretien et intégration 6-3 Manager l'activité professionnel des salariés en intégrant le droit du travail 6-4 Conduire des entretiens professionnels		Danielle PAGE

Les déroulés pédagogiques de tous les modules sont téléchargés en annexe sur la plateforme de la Mallette du Dirigeant 2018.

IV. Identification des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé

4.1 Produire un programme détaillé pour l'ensemble de l'offre et l'exprimer en capacité ou compétences professionnelles

Chaque module de la Mallette du Dirigeant proposé par AFC GROUPE a été élaboré en séquences, identifiant les objectifs pédagogiques en termes de compétences professionnelles à acquérir (en annexe).

Le contenu pédagogique est conçu de façon à répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les connaissances que l'apprenant doit avoir au préalable ?
- Quels sont les connaissances à acquérir dans le parcours de formation ?
- Quels sont les liens entre ces connaissances ? Ont-ils une fonction d'explication, de causalité, d'illustration, de préalable, de rappel, de contradiction, etc. ?

4.2 Informer sur les modalités de personnalisation des parcours proposés (prise en compte des spécificités des individus, déterminer les prérequis...)

Une action de formation continue s'inscrit dans une démarche spécifique qu'est « l'art d'enseigner aux adultes » ou andragogie. Elle répond à des besoins clairement identifiés chez les personnes dans leur situation professionnelle et permet de faire évoluer leurs pratiques. Le rôle du formateur ou intervenant est de transmettre un contenu théorique et pratique tout en prenant en compte la spécificité des attentes du public adulte. Il se positionne alors comme un guide, un animateur du groupe, pour faciliter les apprentissages.

Toutes les formations ont une visée pratique : les apports doivent être facilement et rapidement reproductibles par les stagiaires dans leur environnement professionnel. L'objectif général de la formation est décliné en objectifs pédagogiques qui constitueront les séquences du module. Des objectifs réalistes et précis permettent de cibler les contenus et de choisir les méthodes pédagogiques adéquates.

Pour chaque module, l'objectif pédagogique général est décliné en objectifs pédagogiques intermédiaires sur la base des capacités et compétences à acquérir en termes de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être.

Les prérequis sont indiqués par module.

4.3 Adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de formation

Les modalités pédagogiques choisies par l'intervenant sont adaptées au type de formation théorique et/ou pratique, au niveau de connaissances et d'études des stagiaires, au temps imparti, au contexte, à l'équipement et aux modalités/lieu de formation.

Des objectifs de formation clairement définis facilitent le choix des méthodes pédagogiques afin de favoriser l'apprentissage et l'atteinte des objectifs pédagogiques fixés.

Ainsi, le scénario pédagogique élaboré, précise séquence par séquence la durée, le contenu de façon sommaire, les méthodes, les moyens et outils, les modalités d'évaluation.

L'intervenant anime les séquences pédagogiques en alternant les méthodes classiques de l'exposé et de la démonstration et les méthodes actives centrées sur l'apprenant.

Au cours de la formation les méthodes seront panachées, en travail individuel, en binôme ou en sous-groupe :

- méthodes affirmatives : faire une démonstration, délivrer un contenu, donner des instructions précises à reproduire, illustrer par des témoignages ;
- méthodes participatives : questionner les stagiaires, les inciter à partager leurs propres expériences, les faire expérimenter ;
- méthodes actives : les amener à faire des recherches, à réfléchir à des textes de référence, à des situations professionnelles ; à réaliser une étude de cas, à participer à un jeu de rôle, une mise en situation ; à faire un exposé, une synthèse.

Dans la formation pour adultes il convient de favoriser l'apprentissage collaboratif, apprendre ensemble dans l'action, partager les savoirs et les expériences ; mettre l'intelligence collective au service de l'apprentissage.

Des méthodes pédagogiques variées sur les quatre types d'apprentissage (visuel, auditif, communicatif et kinesthésique) répondent aux spécificités individuelles.

4.4 Procédures de positionnement à l'entrée

Le positionnement à l'entrée de formation permet d'une part de vérifier les prérequis et d'autre part de réaliser un bilan individuel afin de construire un itinéraire personnel de formation. L'objectif étant de réduire l'écart entre les connaissances et compétences disponibles et celles à acquérir, décrites dans les objectifs de formation.

Analyser le besoin et contractualiser le contenu de la formation

Chaque module de formation proposé indique si des prérequis sont nécessaires pour participer à la formation.

Un entretien préalable avec le stagiaire permet de :

- valider l'inscription des participants en fonction des prérequis ;
- vérifier que les conditions organisationnelles, techniques et pédagogiques sont bien réunies.

Dans la mesure du possible et avant toute action de formation, le formateur prend contact avec chaque stagiaire inscrit à la session. Il recueille sa demande précise, ses objectifs et ses attentes vis à vis des compétences à mettre en œuvre après la formation ; il cerne le contexte, le secteur d'activité, les spécificités ; il informe des prérequis s'ils existent, et confirme la ou les dates de formation. Fort de ces précisions, le formateur évalue la faisabilité de l'opération en termes de ressources et de contraintes en cohérence avec l'analyse des besoins puis organise en termes matériels son intervention.

**Le recueil approfondi des besoins, des attentes, du contexte,
garantit l'adéquation et la cohérence du contenu pédagogique
aux situations professionnelles.**

V. Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics

5.1 Description des modalités d'accueil et d'accompagnement

A l'inscription, chaque participant reçoit un mail de confirmation et un rappel à J-10. Si nécessaire, le formateur prend contact pour communiquer les modalités pratiques de la formation :

- les ordinateurs sont fournis le temps de la formation
- les codes d'accès pour la formation FOAD si prévue dans le module.

Prendre en compte les spécificités des participants et adapter le contenu

La séquence d'introduction de la formation est déterminante pour la réussite de la formation et orienter le déroulement des séquences en fonction des attentes des participants.

Les adultes ont besoin de se sentir directement impliqués dans la formation pour être pleinement réceptifs et participatifs.

L'intervenant recueille par un tour de table et/ou par la fiche "attentes stagiaires", des informations essentielles. Chaque participant est invité à se présenter en termes d'identité, d'expériences, de niveau de maîtrise du sujet, et à formuler ses propres attentes en indiquant les points du programme de formation qu'il souhaite approfondir.

La phase de présentation permet au formateur :

- de connaître le parcours du stagiaire, ses expériences, connaissances, compétences ;
- d'évaluer son engagement, son degré de motivation
- de prendre en compte ses attentes, ses compétences afin d'adapter la formation.

Ainsi, la séquence d'introduction de la formation permet de :

- donner du « sens » en présentant les raisons de la formation,
- vérifier que les objectifs du programme correspondent aux attentes des participants.
- faire connaissance pour créer du lien au sein du groupe et avec le formateur.
- évaluer les connaissances et expériences individuelles sur lesquelles l'intervenant pourra s'appuyer pour illustrer certains points ou mettre en valeur une expertise.

Le recueil des attentes individuelles des participants est essentiel pour l'intégration et la motivation de chacun, et pour la personnalisation du contenu pédagogique.

Processus d'évaluation des connaissances à l'entrée

Il s'agit de lever des interrogations suivantes afin d'adapter le format, le déroulé, le contenu aux besoins des participants :

- Cette connaissance à acquérir est-elle radicalement nouvelle ?
- Est-elle reliée à une connaissance antérieure (avec modification de cet existant ou non) ?
- Relève-t-elle de la révision (du renforcement, de l'automatisation) ?

Le formateur crée un lien entre les besoins énoncés et les objectifs du programme clairement annoncés.

Processus d'évaluation des apprentissages au cours de la formation

Il s'agit de faire coïncider les apports aux attentes exprimées, à chaque étape clé de la formation. Par une identification préalable des points sur lesquels il conviendra d'insister, l'intervenant pourra valider de manière individuelle, leur compréhension et leur acquisition au cours de la formation grâce à un questionnement oral, des exercices, des travaux pratiques. Ainsi, tout au long de la formation, l'évaluation formative contribue à la régulation du groupe et à la satisfaction de chacun.

L'évaluation formative permet au formateur :

- d'apprécier le degré d'acquisition des stagiaires et de vérifier si les objectifs sont correctement atteints ;
- de compléter les informations, d'effectuer des retours sur la séquence en cours ;
- d'adapter, de réajuster le scénario si des difficultés sont mises au jour ;
- de résumer les acquis de la séquence pour les fixer et faire une transition vers la séquence suivante.

Pendant le processus d'apprentissage les stagiaires participent activement par des échanges et exercices pratiques individuels ou en interaction, afin de faciliter l'acquisition des nouvelles compétences. L'apprentissage est contextualisé, c'est-à-dire, qu'il est réalisé en relation étroite avec des situations concrètes pertinentes auxquelles les participants peuvent appliquer les connaissances acquises.

Faire un lien pédagogique entre séquence d'introduction, étapes clés et séquence d'évaluation de fin de formation permet de garantir la satisfaction des attentes individuelles.

Processus de validation des acquis en fin de formation

L'évaluation de fin de formation est une étape importante car elle permet de :

- valider les acquis de la formation au regard des attentes exprimées en début de formation. Il est donc particulièrement important de faire un lien pédagogique entre les attentes des participants exprimées en séquence d'introduction et le bilan en fin de formation du programme réalisé ;
- mesurer la satisfaction du stagiaire au regard de la qualité pédagogique de la formation et de son organisation y compris matérielle ;
- recueillir les besoins exprimés ou décelés, pour d'éventuelles suites à donner à la formation ;
- apporter des pistes pour l'amélioration du processus de formation.

**L'évaluation des savoirs et des savoir-faire acquis en formation
s'appuie sur la mesure de l'atteinte des objectifs pédagogiques**

Les savoirs sont déclinés en :

- savoirs généraux : concepts et savoirs règlementaires, techniques, etc.
- savoirs procéduraux : méthodes, démarches, modes opératoires
- savoirs spécifiques à l'environnement professionnel : les parties prenantes, les règles, les enjeux, etc.

Les savoir-faire concernent :

- Les savoir-faire opérationnels : application des méthodes, démarches, procédures, modes opératoires ; « les tours de main », astuces, bonnes pratiques, façons de faire expérimentiels ; les opérations cognitives, démarche intellectuelle, raisonnement, démarche de résolution de problème.
- Les savoir-faire relationnels : techniques de communication interpersonnelles et collectives, gestion des conflits, gestion des émotions, techniques de négociation, etc.

La méthode choisie va dépendre des objectifs pédagogiques, des savoirs et savoir-faire attendus pour chaque objectif, des caractéristiques de la population à former (niveau d'étude, d'expérience professionnelle etc.). On peut notamment utiliser un questionnaire ouvert ou à choix multiples, un schéma, un texte à trous, une étude de cas, une mise en situation, etc.) avec une correction et une exploitation des résultats individuelle et/ou collective.

Cette évaluation permet de faire un point sur l'atteinte des objectifs, sur les progrès réalisés, le degré d'acquisition des compétences et des savoirs. Ce feed-back est aussi important pour le stagiaire que le formateur, dans un processus d'amélioration continue de sa pratique.

Processus d'évaluation de la satisfaction des stagiaires

Un tour de table permet d'évaluer collectivement les acquis au regard des attentes exprimées en début de formation. Cette évaluation permet ainsi de valider la satisfaction individuelle et collective au regard des acquis, de la qualité pédagogique et organisationnelle mais également de déceler au travers des besoins exprimés d'éventuelles suites à la formation.

Le questionnaire d'évaluation de la formation (en annexe) en termes d'accueil, de contenu, d'organisation, d'animation, de durée, d'atteinte des objectifs, etc., permet de relever les insatisfactions, les remarques et suggestions qui sont ensuite exploitées dans une démarche de satisfaction clientèle et d'amélioration continue de la qualité.

Les résultats des évaluations sont exploités dans un souci de perfectionnement de l'offre de formation et d'amélioration continue des contenus et procédés.

5.2 Processus d'amélioration continue

L'analyse des questionnaires d'appréciation et les remontées des formateurs après intervention permet d'identifier les points d'amélioration. Une procédure de gestion des dysfonctionnements permet de mettre en place les actions correctives nécessaires.

Le processus d'amélioration continue d'AFC GROUPE est basé entre-autre, sur trois évaluations :

- 1. L'évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de formation pour :**
 - identifier les sources d'insatisfaction,
 - gérer les dysfonctionnements,
 - améliorer les contenus et procédés d'animation de la formation.

- 2. L'évaluation de la satisfaction des organismes financeurs concernant l'adéquation de l'offre de formation aux attentes clients ; le respect des modalités contractuelles ; la complétude des dossiers.**

- 3. L'évaluation de la satisfaction de l'entreprise commanditaire vis-à-vis de l'offre de formation, de sa contractualisation, de son organisation et de son résultat.**

Pour se faire, une analyse des remontées des dysfonctionnements est réalisée à partir :

- des fiches d'évaluation des stagiaires : toutes les réclamations clients sont consignées et traitées dans les plus brefs délais dans le cadre de la gestion des dysfonctionnements. Elles sont enregistrées et analysées pour déterminer des actions correctives ou d'amélioration des pratiques, avec désignation d'un responsable et d'un délai de réalisation.
- des commentaires à froid des participants et employeurs lors du passage des chargés d'affaires ou lors d'une autre formation.
- du feed-back du formateur : après la formation, l'intervenant informe l'équipe pédagogique de toute anomalie rencontrée et propose des suggestions d'amélioration.
- de l'analyse croisée des dossiers : une vérification avec une check liste permet de garantir la complétude et de la conformité des exigences des organismes financeurs.

Le tableau de suivi qualité (en annexe) récapitule les actions correctives menées en cas d'incident.

Un intranet centralise les documents, instructions et procédures pour en assurer la maîtrise et le partage.

AFC GROUPE est en mesure de :

- Informer nos clients sur l'offre de formation,
- Maîtriser la création de nouvelles formations et l'actualisation des formations existantes,
- Répondre de façon fiable aux demandes d'information,
- Garantir la qualité des formations dispensées,
- Maîtriser le cursus du stagiaire,
- Maîtriser l'organisation des formations dispensées,
- Respecter les exigences des organismes financeurs,
- Améliorer de façon continue nos prestations.

5.3 Modalités de contrôle et d'assiduité des stagiaires

En présentiel

En présentiel, les stagiaires signent nominativement la feuille d'émargement (en annexe) qui atteste de leur présence à chaque demi-journée. Le formateur la signe également.

L'attestation d'assiduité (en annexe) sera délivrée au regard de l'assiduité dont la feuille d'émargement constitue la preuve. Les feuilles de présence et les fiches de satisfaction des stagiaires sont archivées dans le dossier qui est conservé pendant 10 ans.

En FOAD

En FOAD, le système permet d'identifier à la connexion chaque participant ainsi que son évolution tout au long du parcours de formation module par module dont le caractère impératif ou accessoire est indiqué. Son accès est libre avant, pendant et après la formation sur une durée de 4 à 6 mois. Son utilisation vise une mise à niveau des connaissances, un renforcement des acquis, une mise en pratique des apports théoriques. Aussi aucune attestation d'assiduité ne sera produite sauf demande expresse du stagiaire.

5.4 L'évaluation continue des acquis du stagiaire

En présentiel

La formation des adultes ayant une expérience professionnelle nécessite la mise en place de modalités de pédagogie différentes de l'enseignement. Il est important de valoriser les expériences, connaissances des participants et de partir de ces bases pour dérouler la formation. C'est tout au long de la formation et à chaque fin de séquence que le formateur vérifie si le niveau de connaissances et de savoir-faire définis par les objectifs pédagogiques a bien été atteint. Les méthodes utilisées sont diverses et adaptées au public et aux situations comme par exemple le questionnement, la mise en situation ou la réalisation d'opérations techniques.

Cette évaluation réalisée de façon continue permet :

- d'assurer une progression homogène au sein du groupe
- de réguler si nécessaire les méthodes et contenus.

En FOAD

Le participant peut naviguer d'un module à l'autre à sa guise ou suivre le parcours linéaire préétabli par le formateur. Une barre de progression permet d'en suivre l'assiduité et d'en visualiser le pourcentage d'achèvement. Un quizz permet de valider les acquis en fin de module. La correction du quizz est donnée avec quelques explications si besoin.

Si l'évaluation est inférieure au niveau requis pour valider le module il est possible de revoir le module et de réaliser de nouveau le quizz.

Les tests de la plateforme e-learning n'étant pas obligatoires pour valider le module de la MDD, aucune attestation de compétence ne sera délivrée.

L'attestation de compétences du module de la Mallette du Dirigeant sera remise au stagiaire en fonction de la réussite aux tests de validation des acquis en présentiel.

VI. Adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation

6.1 Moyens et supports mis à disposition des stagiaires

En présentiel

Les interventions en présentiel sont réalisées dans des locaux dédiés à la formation généralement dans des centres d'affaires sur les différents départements que nous couvrons. Sur Aubagne nos formations sont réalisées chez ECB Business (plaquette ci-après). Selon les besoins, salles de travail, bureau, salle de réunion sont réservées pour nos actions. La plus grande salle peut contenir 12 participants.

Des vidéoprojecteurs, paperboard, ordinateurs portables de qualité et autres supports nécessaires sont mis à disposition des formateurs pour la réalisation des formations.

Des ordinateurs portables seront fournis aux participants durant les travaux sur certains modules. Une connexion internet permettra de faire des recherches autant que de besoin.

SECRETARIAT

Un personnel qualifié, du matériel informatique moderne, des imprimantes laser de qualité.
Transformez vos frais fixes en frais variables :
Courrier, Facturation, Traitement de texte, Mise sous pli, Fax, Mailings...
Photocopieurs et reliure en libre service.



DOMICILIATION DE SIÈGE SOCIAL

La domiciliation de votre siège social au cœur de la région PACA, avec parkings à proximité.

Les trois premiers mois de domiciliation GRATUITS pour les créateurs d'entreprises.

Notre secrétariat est à votre disposition pour vos travaux ponctuels, vous avez accès aux équipements de photocopie en libre service à des tarifs très étudiés et à nos services à la carte : service télécopie, e-mail...

Le démarrage immédiat de votre entreprise ou de votre agence à moindre frais.



LOCATION DE SALLE DE RÉUNION

ECB-BUSINESS met à votre disposition une salle de réunion pour vos recrutements, séminaires, formations, assemblées générales...

D'une capacité d'accueil de 15 personnes, disposant d'une ligne téléphonique, d'un vidéo projecteur et d'un accès internet.

LOCATION DE BUREAUX ÉQUIPÉS

Au cœur du site convivial "Agora" de la zone des Paluds, au croisement des autoroutes A 501, A52, A 50 et A502, à 35 minutes de l'aéroport de Maignane et 10 minutes de Marseille.

ECB-BUSINESS vous propose la mise à disposition de bureaux équipés, de 10 m² à 25 m², de 1 à 3 postes de travail, à l'heure, la journée, la demi-journée, la semaine, un mois ou l'année.

Nous accueillons vos visiteurs pendant les heures ouvrables.

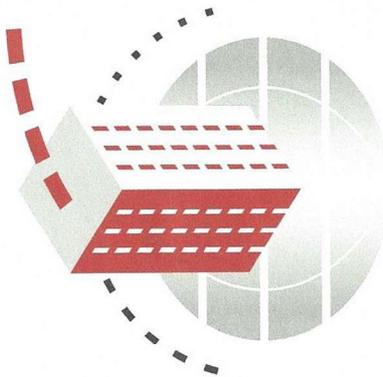
Accès à votre bureau et au matériel en libre service TOUTS LES JOURS 24H/24H et sécurisé en dehors des heures d'ouverture.

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

ECB-BUSINESS vous attribue une ligne personnalisée par simple transfert de votre ligne sur un numéro dédié, vos clients sont accueillis par une secrétaire. Elle gère messages ou vous transfère un appel urgent.

De manière permanente ou pour élargir les horaires de votre standard et pallier toute absence.

Les Avantages : le téléphone ne reste plus sans réponse, vos communications sont filtrées, vous n'êtes plus dérangés pendant vos rendez-vous, vous économisez sur vos frais de personnel, vous apportez un accueil humain : une réponse de qualité améliore votre image et fidélise vos clients.



ECB-BUSINESS

CENTRE D'AFFAIRES

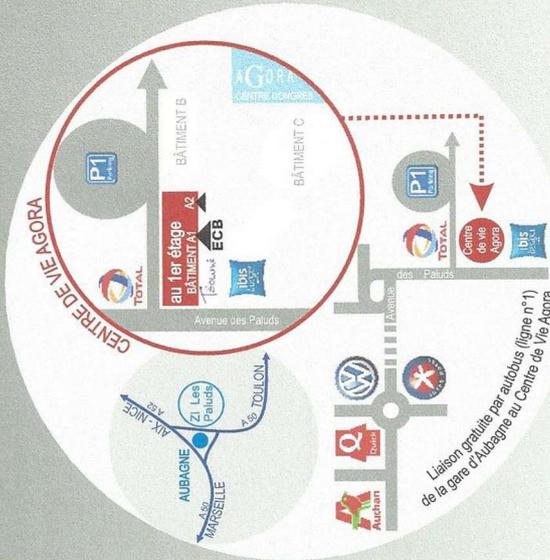
DEPUIS 20 ANS LA VITRINE DE VOTRE ENTREPRISE

Situé au cœur de la Zone Industrielle des Paluds à Aubagne, au service des entreprises et des créateurs d'entreprises, nous sommes le spécialiste de la domiciliation d'entreprise.

Nous mettons à votre disposition des bureaux et une salle de réunion. Nous assurons votre secrétariat et votre permanence téléphonique personnalisée occasionnelle ou par contrat.

A l'écoute de vos besoins,
nous ferons tout pour les satisfaire.

TÉL : 04.42.84.57.00
www.ecb-business.fr

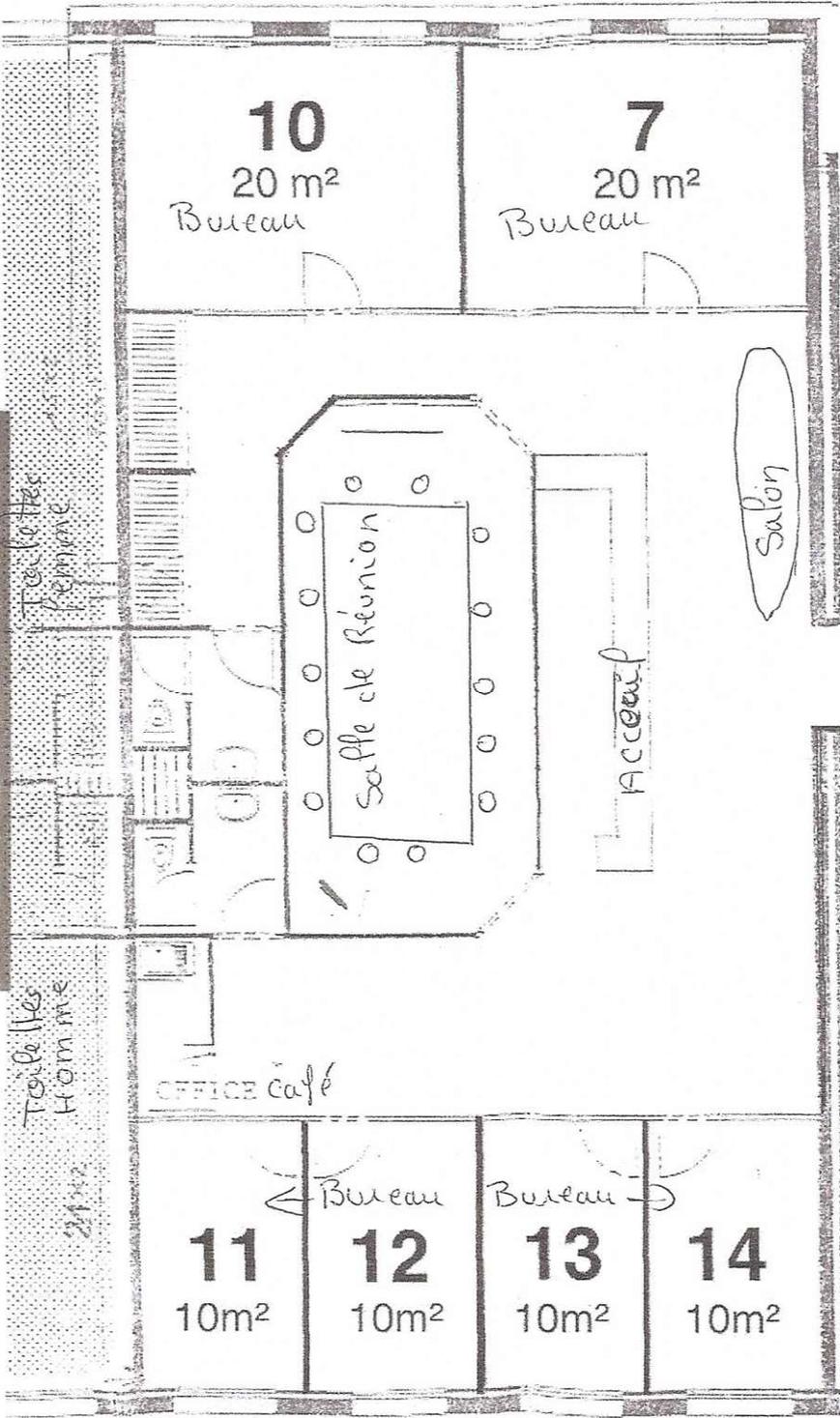


ECB-BUSINESS - Centre de Vie AGORA - ZI Les PALUDS
Bât. A1 - 1er étage - 13685 AUBAGNE Cedex
Fax : 04.42.72.65.29 - contact@ecb-business.fr

Plateau Théorique
 EC B Business

AFC GROUPE

ANIMATION FORMATION CONSEIL
 Solutions pour les Professionnels de la Restauration & des Métiers de Bouche



AFC GROUPE

490 avenue des Templiers - ZA de Napoléon
 13400 AUBAGNE
 Tél. : 09 70 99 16 98 - md@afcgrroupe.fr
 RCS Marseille 523 448 371

En FOAD

Une plateforme en ligne rassemble les modules que le formateur aura identifiés ou créés pour servir de support pédagogique. Les participants auront un accès sécurisé pour étudier, réaliser des travaux pratiques, tester les connaissances acquises.

Le même formateur pourra être contacté via la plateforme, par mail, pour poser des questions ou demander des corrections d'exercices.

Un tableau de bord permet de visualiser en temps réel le nombre de modules réalisés, les scores obtenus, la période d'accès à la plateforme.

Un agenda avec les rendez-vous en présentiel permet de gérer l'avancement des travaux entre deux rendez-vous. Un système d'alerte indique les retards éventuels dans la progression du parcours.

Enfin un forum/chat permet au groupe de communiquer et d'échanger.

Supports standards mis à disposition des stagiaires

Avant chaque formation, la secrétaire remet au formateur un dossier qui comprend :

- le programme et les objectifs de la formation présenté dans le module de formation
- la feuille d'émargement
- Le support d'évaluation des acquis de fin de formation.
- le questionnaire d'évaluation de la formation pour avoir un retour sur le niveau de satisfaction des participants.

De son côté, le formateur prépare :

- le livret du participant avec le programme détaillé et tout support de formation qu'il jugera utile.

6.2 Moyens d'encadrement pédagogiques et techniques

A ce jour nos effectifs comptent 28 personnes.

- 2 secrétaires qui réalisent les dossiers de formation et leur suivi jusqu'à la facturation
- 6 chargés d'affaires qui accompagnent les restaurateurs dans le choix des formations et leur inscription
- 20 formateurs salariés et vacataires

L'équipe pédagogique est constituée de 3 experts dans leur domaine : le dirigeant, la responsable formation, la responsable organisation, qualité, ingénierie pédagogique.

Les formateurs

Généreux dans la transmission de leurs savoirs, savoir-faire et savoir être, les formateurs savent faire preuve de pédagogie assurant un taux de satisfaction élevé. Ils ont suivi une formation de formateurs en 2017 qui leur confère un savoir-faire en organisation pédagogique et en technique d'animation qui va au-delà de leur expertise métier.

Ils ont notamment pour consignes de respecter les points suivants repris dans la procédure « gestion des compétences » dans le cadre de notre certification VeriSelect :

- Avant le démarrage d'une formation, le formateur ou intervenant doit s'assurer que :
 - Il dispose des documents et du matériel nécessaire
 - Il dispose des équipements conformes et en état de fonctionnement
 - Les locaux sont prêts
- En introduction d'une formation, le formateur ou intervenant doit :
 - Rappeler les objectifs de la formation
 - Présenter le programme détaillé de la formation
 - Interroger chaque stagiaire sur ses attentes

A la fin de la formation, le formateur ou intervenant :

- Remet les feuilles d'émargement signées (sous 5 jours ouvrés si en dehors des locaux AFC Groupe)
- Fait remonter toute anomalie rencontrée au cours de la formation
- Si besoin propose des suggestions d'amélioration.

Le contenu des modules de la Mallette du Dirigeant sont conçus par les formateurs eux-mêmes. Les supports sont validés par le comité pédagogique qui supervise, encadre et coordonne les actions de formation.

Les chargés d'affaires accompagnent les entreprises dans la construction du programme de formation de leurs dirigeants et salariés et les aident dans leurs démarches auprès des OPCA.

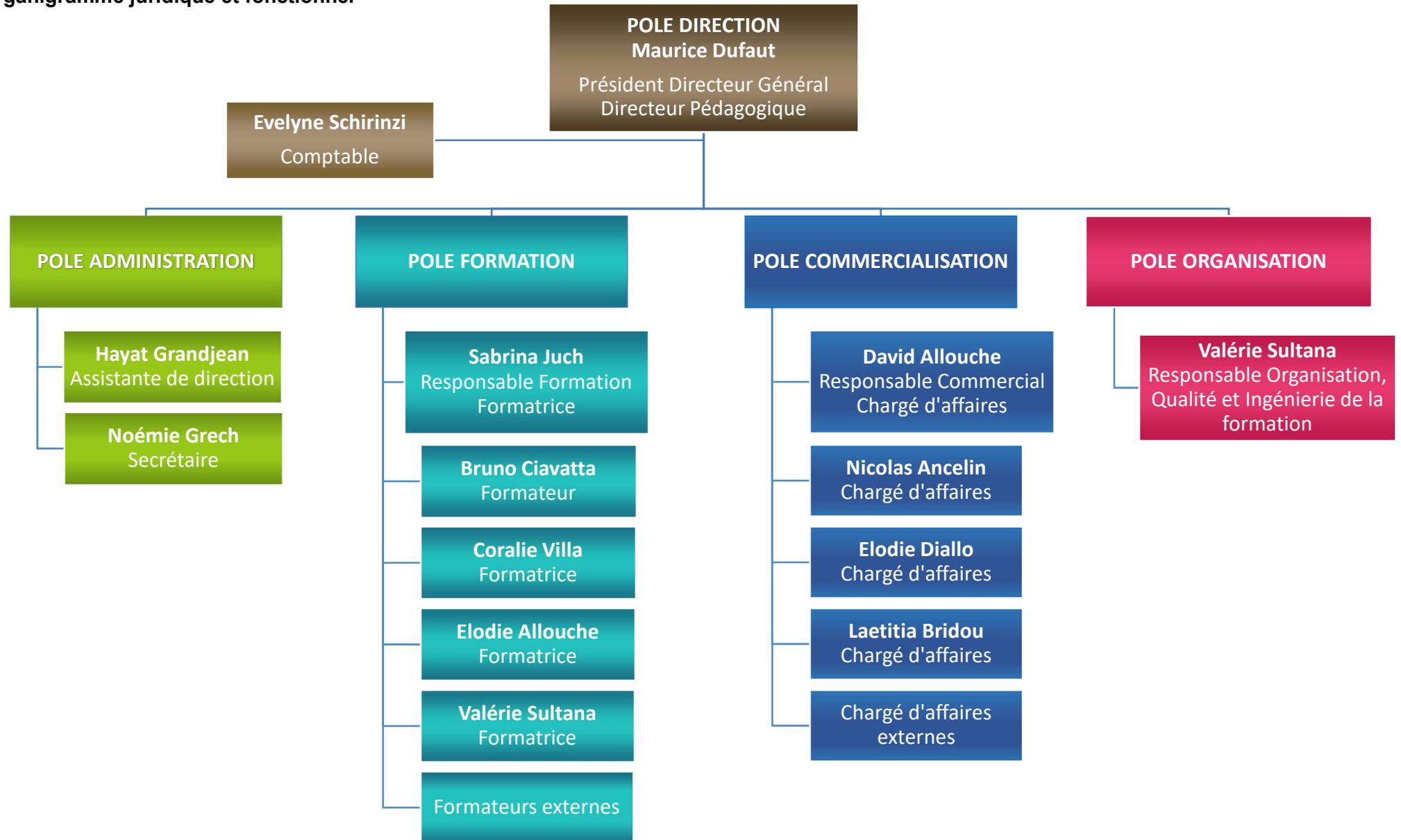
Les secrétaires montent le dossier de formation composé de :

- La convocation
- La feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur.
- Le déroulé pédagogique
- Le questionnaire de compétences de fin de formation
- Le questionnaire de satisfaction
- L'attestation de présence
- L'attestation de fin de formation délivrée après validation des acquis.

Ces dernières sont remises en fin de formation par le formateur en fonction de l'assiduité du participant et de la validation des acquis, ou sont transmises par courrier au stagiaire après la formation.

Les secrétaires transmettent à l'AGEFICE tous les éléments requis.

Organigramme juridique et fonctionnel



VII. Modalités d'organisation des sessions

7-1 Information de l'AGEFICE

L'AGEFICE sera informé dans les meilleurs délais :

de tout report ou annulation de sessions par le biais du formulaire réservé à cet effet.

De tout incident survenu dans le cadre de l'action de formation par le biais des formulaires mis à disposition par l'AGEFICE

7-2 Conditions d'annulation

Les sessions sont prévues pour 1 à 8 personnes. Les formations seront annulées en cas d'impossibilité du seul stagiaire inscrit ou en cas d'empêchement fortuit du formateur.

- la session en intra sera reprogrammée d'un commun accord avec le formateur.
- les stagiaires se repositionneront sur une autre session du calendrier en inter.

7-3 Délais d'annulation

Le stagiaire devra informer le formateur 72 h avant la session et reprogrammer une session en intra ou se positionner sur une session en inter. Dans le cas où un formateur ne pourrait assurer la formation pour raison grave et imprévisible, il serait remplacé dans la mesure du possible par un formateur de cursus équivalent ou bien les stagiaires seront repositionnés sur une autre session avec leur accord.

VIII. Qualité et identité des formateurs

7.1 Base des expériences et qualifications des formateurs

Dans le cadre de la certification un intranet a été mis en place pour servir de base documentaire centralisée. Ainsi une CV thèque centralise tous les CV de nos formateurs.

7.2 Capacité de l'OF à attester des actions de formation continue du corps de formateurs ou de formateur indépendant

En février 2017, 12 formateurs ont suivi une formation de formateurs, en interne, ayant pour objectifs pédagogiques de :

- Préparer et animer des situations d'apprentissage
- Concevoir et organiser son module de formation à partir des besoins identifiés.
- Connaitre les concepts clés de l'apprentissage des adultes.
- Appliquer les techniques pédagogiques et d'animation.
- Générer une dynamique de groupe positive.

Les CV des formateurs sont en annexe sur la plateforme de la Mallette du Dirigeant.

IX. Conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

8.1 Contractualisation avec les financeurs

AFC Groupe travaille depuis de nombreuses années avec les OPCA (AGEFICE, OPCALIM, FAFIH) sur différentes formules (plans de formation, actions collectives, actions de branches etc.) et différents types de formation.

8.2 Indicateurs de performance

Pour l'année 2017, 1916 personnes ont été formées avec un taux d'assiduité et de satisfaction globale qui atteignent les 95 %.

Les formations, essentiellement culinaires, ont été réalisées auprès d'entreprises de moins de 10 salariés en intra, pour satisfaire, au plus près, les besoins du client et des stagiaires.

AFC GROUPE a reçu l'accréditation du FAFIH pour la délivrance de CQP.

Nous évaluons nos performances essentiellement à partir de deux critères :

- les évaluations de formation des stagiaires dont la satisfaction atteint les 90 %
- le taux de réengagement de nos clients toujours en activité et ayant réglé leur cotisations qui s'élève à 85 %

8.3 Communication sur l'offre de formation

Le site AFCGROUPE <https://www.afc-groupe.com> présente tous les modules proposés dans le cadre de la Mallette du dirigeant pour les dirigeants d'entreprise, les créateurs d'entreprise, les personnes en recherche d'emploi ou en reconversion, tous métiers confondus. Un lien redirige vers le site de l'AGEFICE et vers le calendrier des sessions de formation qui seront proposées.

Nos chargés d'affaires qui accompagnent les publics dans le montage de leur dossier d'inscription, sont à même de présenter les différents modules de formation, de les informer sur les modalités de prise en charge, et de programmer l'inscription sur une ou plusieurs sessions.

De plus, nos formations sont recensées sur le portail interregional formation emploi qui alimentent plusieurs plateformes dédiées à la formation dont celles du Pôle Emploi et des Conseils Régionaux qui organisent la formation en région.

Enfin, nous sommes référencés comme organisme de formation auprès de TERRE DE COMMERCES, Fédération des Commerces et Services de Proximité des Bouches du Rhône. AFC Groupe ne manquera pas de faire des opérations de communication auprès de Terre de Commerce mais aussi des CCI des différentes régions que nous couvrons pour faire connaître ses actions de formation « Mallette du Dirigeant ».

8.4 Périmètre de marché

Actuellement, les clients d'AFC GROUPE sont essentiellement pour 90 % TPE de moins de 10 salariés dont les dirigeants seront fortement intéressés par l'offre de formation « la Mallette du Dirigeant » qui sera présentée par nos chargés d'affaires.

X. Prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

9.1 Evaluations systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires :

Le formateur réalise à la fin de chaque module de formation une évaluation à chaud à partir de fiches d'appréciation (en annexe) remplies par les participants. Elles sont analysées pour identifier leur perception en ce qui concerne l'organisation de la formation, l'environnement, le contenu, les qualités du formateur.

De son côté, s'il a rencontré un dysfonctionnement lors de la formation et selon son importance, le formateur communique immédiatement les informations par téléphone au chargé d'affaire référent ou au responsable pédagogique

Dès la connaissance du dysfonctionnement, les faits sont consignés dans un tableau (en annexe) et une investigation est menée pour identifier les causes. Selon la gravité, elle est menée soit par le formateur, soit par le chargé d'affaire auprès du participant ou de son employeur soit par le responsable pédagogique. Il s'agit de connaître les faits, d'identifier les causes, la fréquence, et la gravité du dysfonctionnement et de proposer des mesures correctives. Le responsable pédagogique est informé des propositions d'actions et prend les décisions.

Pour assurer la traçabilité du dysfonctionnement et de sa gestion un tableau sur l'intranet d'AFC Groupe recense les faits, les causes, l'action corrective à mettre en place, le responsable, la date prévisionnelle de réalisation et l'état d'avancement. Un partage des résultats des évaluations avec les parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs) permet d'alimenter notre processus d'amélioration continue

L'évaluation à froid se fait habituellement par un retour d'expérience post-formation avec le commanditaire et ses employés lors d'un nouveau contact avec les chargés d'affaires ou lors d'une autre formation.

Un rapport d'évaluation final présentera l'analyse de la mise en œuvre des actions concernant :

- Les modalités pédagogiques
- Les effets produits par l'action
- Les préconisations d'amélioration et les besoins de formation repérés.

XI. ANNEXES

Les annexes listées ci-dessous ont été téléchargées sur la plateforme de la Mallette du Dirigeant 2018.

1- Devis détaillé de l'offre de formation

2- Modèles de documents administratifs et de suivi

- 2-1 Convocation à la formation
- 2-2 Feuille d'émargement
- 2-3 Evaluation de la formation
- 2-4 Tableau de suivi qualité
- 2-5 Attestation d'assiduité
- 2-6 Attestation de compétences en fin de formation après validation des acquis

3- CV des formateurs par axe de formation

FORMATEURS	AXES	MODULES
Isabelle SAUGERON	Comptabilité-Analyse financière- Interprétation de tableaux de bord	1- Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière
Marion DAGANY Laurent DAGANY	Nouvelles technologies et compétences numériques	2- Digitaliser son entreprise 3- Le Web et le E-Commerce, les outils pour améliorer son chiffre d'affaires
	Marketing et communication	5- Stratégie de communication et déclinaison sur le Web
Marie-Annick POUJADE	Marketing et communication	4- Fondamentaux du marketing et techniques de vente
Danielle PAGE	Ressources humaines et management	6- Recrutement, Intégration, Droit du travail

4- Déroulés pédagogiques des formations