

MQ-FOR-001-03

MANUEL DE FORMATIONS

- DEDALUS FRANCE OUI NON
- DEDALUS HEALTHCARE OUI NON

Table des matières

INDEX.....	2
1 PREAMBULE	3
2 ARTICLE 1 : OBJET.....	Erreur ! Signet non défini.
3 ARTICLE 2 : PERSONNES CONCERNEES	Erreur ! Signet non défini.
4 ARTICLE 3 : INFORMATIONS DEMANDEES AU STAGIAIRE	Erreur ! Signet non défini.
5 ARTICLE 4 : LIEU DE LA FORMATION	Erreur ! Signet non défini.
6 ARTICLE 5 : HYGIENE ET SECURITE	Erreur ! Signet non défini.
7 ARTICLE 6 : BOISSONS ALCOOLISEES.....	Erreur ! Signet non défini.
8 ARTICLE 7 : INTERDICTION DE FUMER	Erreur ! Signet non défini.
9 ARTICLE 8 : CONSIGNES INCENDIE	Erreur ! Signet non défini.
10 ARTICLE 9 : ACCIDENT	Erreur ! Signet non défini.
11 ARTICLE 10 : TENUE ET COMPORTEMENT	Erreur ! Signet non défini.
12 ARTICLE 11 : HORAIRES DE STAGE	Erreur ! Signet non défini.
13 ARTICLE 12 : ACCES AUX LOCAUX DE L'ORGANISME.....	Erreur ! Signet non défini.
14 ARTICLE 13 : USAGE DU MATERIEL	Erreur ! Signet non défini.
15 ARTICLE 14 : ACCES AUX BOISSONS	Erreur ! Signet non défini.
16 ARTICLE 15 : ENREGISTREMENTS	Erreur ! Signet non défini.
17 ARTICLE 16 : DOCUMENTATION PEDAGOGIQUE	Erreur ! Signet non défini.
18 ARTICLE 17 : RESPONSABILITE DE L'ORGANISME EN CAS DE VOL OU ENDOMMAGEMENT DE BIENS PERSONNELS DES STAGIAIRES.....	Erreur ! Signet non défini.
19 ARTICLE 18 : SANCTIONS ET PROCEDURES DISCIPLINAIRES	Erreur ! Signet non défini.
20 ARTICLE 19 : RECLAMATIONS.....	Erreur ! Signet non défini.
21 ARTICLE 20 : PUBLICITE	Erreur ! Signet non défini.
22 HISTORIQUE DU MODELE	Erreur ! Signet non défini.
22.1 Références équivalentes	Erreur ! Signet non défini.
22.2 Historique de révision du modèle	Erreur ! Signet non défini.

1 PRESENTATION

DEDALUS BIOLOGIE et DEDALUS FRANCE, en parallèle de leurs activités de conception et déploiement de logiciels destinés au secteur de la santé, sont **organismes agréés de formation et** proposent à leurs clients des cycles de formation sur leurs logiciels.

Dedalus Healthcare France : Numéro d’Autorisation : 72330678333 auprès du préfet de région NOUVELLE AQUITAINE.

Dedalus France : Numéro d’Autorisation : 11922012992 auprès du préfet de région IDF.

La liste de nos formations est recensée dans nos catalogues de formations, accessibles sur notre site internet ou disponibles sur simple demande.

2 CONTEXTE

Nos formations s’inscrivent dans un **contexte de projet de déploiement** de logiciel et sont donc implicitement nécessaires à l’utilisation du produit. Les besoins ont été identifiés ab initio afin de garantir une utilisation autonome du produit, en conformité avec les exigences normatives imposées à nos clients (certification HAS, accréditation ISO 15189...).

Ainsi, nos formations ne sont accessibles qu’aux clients ayant acquis, récemment ou non, un de nos logiciels.

Nos formations ne portent que sur le paramétrage, l’administration et l’utilisation de nos logiciels.

Notre processus de formation a été conçu pour aider nos clients à qualifier et/ou habiliter le personnel à l’utilisation de nos logiciels.

Suite à nos formations, les clients sont en constante relation avec nos équipes, via le service Support, qui assurent le suivi du déploiement et de l’utilisation de nos logiciels.

Nos formations ne donnent lieu à aucune certification professionnelle.

3 CONTACTS

Pour obtenir un renseignement sur les tarifs, obtenir un devis...

Equipes commerciales Biologie

commercial.bio@dedalus.eu

Pour obtenir un renseignement sur le contenu des formations, l'organisation, la planification, le besoin d'adaptation ou la participation d'une personne en situation de handicap...

Pôle Formations Biologie

formation.bio@dedalus.eu



Pour obtenir un renseignement sur notre démarche qualité...

Pôle Formations

universite@dedalus.eu

Pour des renseignements sur les conventions de formation, sur la prise en charge administrative, sur les attestations de formation ou la facturation...

Secrétariat administratif

secretariat.bio@dedalus.eu

Un **formulaire de contact** sera transmis à chaque client afin de lister les noms et coordonnées des interlocuteurs de votre structure pour les différents aspects de nos formations (DE-FOR-138).

4 DEMARCHES QUALITE

Dedalus Healthcare France et Dedalus France sont certifiés ISO 9001.



Nos organismes de formation sont référencés Data Dock.



Dedalus Healthcare France et Dedalus France sont certifiés RNQ Qualiopi pour la réalisation d'actions de formation pour ses sites d'Artigues, Strasbourg et du Plessis-Robinson (certificat 2020/90171.1).



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

En étant certifiés selon ces normes et référentiels, DEDALUS HEALTHCARE FRANCE et DEDALUS FRANCE répondent aux exigences concernant la conception, la fourniture, le suivi et l'évaluation de prestations de formation et de développement des compétences.

Mensuellement, de nombreux indicateurs de pilotage de l'activité et d'amélioration continue, qualitatifs et quantitatifs, sont suivis et exploités.

Les résultats d'une partie de ces indicateurs sont consultables sur notre site internet.

5 NOS FORMATEURS

Notre équipe de formateurs est aujourd'hui composée d'environ **150 intervenants**. Souvent issus du monde médical, et forts d'une expérience dans le support sur nos logiciels et l'accompagnement au changement de nos clients, nos formateurs ont été formés à l'animation de formations et sensibilisés aux facteurs de réussite pédagogique.

Dans chacune de nos formations, votre formateur sera responsable :

- De la vérification des conditions matérielles nécessaires à un apprentissage efficace
- Du maintien d'une ambiance et d'une dynamique propice à l'apprentissage
- De l'organisation de la formation pour atteindre les objectifs pédagogiques fixés et la satisfaction des participants
- De transmettre les savoirs, de vérifier le niveau d'apprentissage et de repérer les éventuelles difficultés.



Un processus de qualification de chaque formateur est en place, qui se solde par des **habilitations** et une vérification du **maintien de compétences** tous les 2 ans.

Ainsi, dans ce contexte de montée en compétences de nos équipes ou de vérification périodique, il est possible que plusieurs intervenants Dedalus soient présents lors de vos formations. Si tel est le cas, pour une formation réalisée sur un de vos sites, nous vous demanderons votre accord préalable à cette présence supplémentaire.

6 MODALITES DE REALISATION



6.1 Formations synchrones

La notion de formation synchrone implique une interaction directe entre les participants et le formateur. Ces formations sont réalisées selon un calendrier défini. Dans ce cadre, 3 modalités existent :

6.1.1 Formations en agence

Dedalus Healthcare France et Dedalus France disposent, sur leurs différentes agences, de plusieurs salles de formations équipées pour le bon déroulement des formations.

A la confirmation des dates de formation, un document sera transmis avec les coordonnées de l'agence concernée, les modalités d'accès et des conseils pour vos réservations logistiques (hôtels notamment).

Le règlement intérieur spécifique aux formations s'applique aux participants des formations réalisées dans nos agences.

Du matériel informatique sera mis à disposition des participants pendant ces formations. Un support de formation imprimé et relié permettra le suivi de la formation et la prise de notes.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du client. Seuls les repas de midi, pris en compagnie de votre formateur, seront pris en charge par Dedalus.

Nos agences répondent aux exigences d'accès aux personnes à mobilité réduite.



6.1.2 Formations sur site

La majorité de nos formations se déroulent chez nos clients (plus de 80 %). Des prérequis sont définis afin de garantir l'accueil des participants et la réalisation de la formation dans des conditions nous permettant de garantir l'efficacité pédagogique, comme prévu dans nos procédures :

- Une salle calme et de dimension adaptée au nombre de participants
- Permettant la vidéoprojection sur une surface lisse et claire
- Equipée d'un poste informatique par participant, pour permettre les phases de mise en pratique qui ponctuent nos formations
- Avec un accès au logiciel concerné par la formation
- Pouvant aussi accueillir le matériel de notre formateur (poste informatique et vidéoprojecteur)

Conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux apprenants et au formateur sont celles de ce dernier règlement. Le formateur est donc tenu de respecter à tout moment le règlement intérieur établi par le client pour ses locaux.

La réalisation de formations sur site s'accompagne de frais de vie, prévus dans le devis, qui incluent les frais de déplacement et d'hébergement de notre formateur et la mise à disposition de supports de formation imprimés et reliés.



Dans le cas où le client n'aurait pas de locaux permettant d'accueillir les formations en respectant les conditions prérequis de nos formations, il pourrait être envisagé la location d'une salle à proximité géographique du client. Les coûts de cette location sont à la pleine charge du client. Toutefois, le formateur assurera une vérification du respect des règles de sécurité et des prérequis de la formation.

NB : une formation de moins d'une journée ne peut prétendre à être réalisée sur site.

6.1.3 Formations à distance

Pour les formations d'une durée de moins d'une journée ou à la demande des clients, certaines formations sont réalisables à distance. Plusieurs outils informatiques sont à notre disposition pour les échanges audio et vidéo (Teams, TeamViewer).

Pour assurer des échanges confortables, il est vivement conseillé que le client s'équipe de micro-casques et/ou de postes équipés de micro et haut-parleurs. Si ce n'était pas le cas, une solution permet les échanges audio via une ligne téléphonique, nécessitant donc un téléphone avec haut-parleur.

L'utilisation d'une webcam permet également de simplifier la communication et la vérification de l'apprentissage.

Un questionnaire en ligne est mis à votre disposition afin d'évaluer la qualité de votre organisation pour ces sessions à distance (via [ce lien](#)).

La fiche de présence, le recueil des résultats d'apprentissage et l'évaluation à chaud seront réalisés via un formulaire dématérialisé, disponible en ligne. Contrairement aux formations en présentiel, les supports ne seront pas fournis en version papier mais seront transmis au format PDF. Le client devra alors imprimer, avant la formation, un exemplaire par participant, si possible en couleur.

Certaines formations ne peuvent pas être réalisées à distance pour des raisons techniques et/ou d'efficacité pédagogique. Cette information est indiquée dans la fiche détaillée de chaque formation.



6.2 Formations asynchrones

La notion de formation asynchrone implique un apprentissage en autonomie à partir de contenus vidéos disponibles, sans présence d'un formateur.

Ce format de formations est en cours de développement afin de continuer d'améliorer notre processus pédagogique et de simplifier les apprentissages de nos clients.



7 CONCEPTION PEDAGOGIQUE

7.1 Formations classiques

Les parcours de formation pour nos différents logiciels ont été établis sur la base de l'expérience de leur déploiement et de la connaissance des besoins inhérents à chaque corps de métier ou niveau de responsabilité dans l'administration des logiciels.

Le contenu de chaque session a été défini pour permettre un apprentissage progressif et logique quant à la prise en main du logiciel concerné.

Chaque type de formation est décrite :

- Dans une fiche de formation communiquée au client
- Dans un support de formation destiné à la prise de notes sur les thématiques abordées
- Dans un guide formateur, qui liste les temps alloués et les thématiques à aborder

7.2 Formations de référents

Certains de nos clients optent pour la formation de référents : un nombre faible de collaborateurs, choisis par le client sur la base de leur aisance avec l'informatique et leurs qualités pédagogiques, est formés par notre équipe et aura la tâche de former leurs collègues en interne avant la date de mise en production du logiciel.

Le temps alloué à la formation de ces référents est le double de celui passé pour une formation classique :

- Une session classique de maîtrise du logiciel
- Une session complémentaire d'apprentissage pédagogique (ou « comment bien former vos collègues sur le logiciel »)

La planification de ces sessions est évidemment différente dans le projet global, pour permettre à ces référents de former leurs collègues avant le passage en production.

8 ADAPTATIONS POSSIBLES

Nos formations ont été conçues comme décrit ci-dessus. Toutefois, nous restons ouverts à l'adaptation sur le contenu ou l'organisation en fonction de contraintes de nos clients (langue, culture, handicaps...). Les demandes d'adaptation devront être réalisées le plus en amont possible de la réalisation des formations afin de nous permettre de modifier ce qui doit l'être.

Sachant que 24% de la population active* présente une **situation de handicap** (maladies invalidantes surtout, comme la sclérose en plaque, le cancer, l'hyperthyroïdie, l'épilepsie, le diabète... ou déficience motrice, visuelle, auditive, intellectuelle ou cognitive), notre équipe de formateurs a été sensibilisée à la prise en compte de ces difficultés et aux adaptations possibles de notre processus pédagogique.

Les demandes d'adaptations face aux situations de handicaps des collaborateurs sont enregistrées et tracées via un questionnaire disponible en ligne sur simple demande (DE-FOR-151).

En plus des adaptations prévues dans notre processus, nous pouvons, si nécessaire, faire appel à la Ressource Handicap Formation (RHF) de l'AGEFIPH pour nous aider à trouver les compensations nécessaires à l'apprentissage de tous les collaborateurs. Une liste des partenaires identifiés pour la prise en charge des personnes en situation de handicap est tenue à jour.

Il est convenu que nos formations ne sont pas adaptables pour des handicaps qui ne permettent pas une utilisation en routine de nos logiciels chez nos clients.



*Source : INSEE 2007, sur la tranche d'âge 15-64 ans, avec reconnaissance administrative, problème de santé de plus de 6 mois, difficultés importantes dans le déplacement, dans les activités quotidiennes, vis-à-vis du travail ou ayant eu un ou plusieurs accidents du travail au cours de la dernière année.

9 PROCESSUS DE FORMATION

9.1 Analyse des besoins

Dans le cas d'un projet initial d'acquisition d'un de nos logiciels, le parcours de formation est défini par nos équipes sur la base de notre expérience du déploiement de logiciels. L'équipe commerciale utilise des abaques qui permettent de valoriser la volumétrie de jours de formation nécessaire et établit le devis adéquat.

Dans la cadre d'une demande de formations complémentaires, un enregistrement sera communiqué au client afin de recueillir les attentes détaillées sur le logiciel concerné. Le temps nécessaire de formation est alors évalué et notre équipe commerciale établit le devis adapté.

9.2 Conventions de formation professionnelle

A la signature du devis, notre équipe administrative transmet la ou les conventions de formation au client.

Cette convention a plusieurs objectifs :

- Contractualiser les dispositions mises en place pour assurer de l'efficacité des formations, en spécifiant les engagements réciproques
- Fournir au client une pièce justificative permettant d'engager une dépense de nature fiscale au titre de la formation professionnelle des salariés.

Le client doit nous la retourner paraphée sur chaque page, y compris les annexes, et signée.

Les conventions de formation professionnelle respectent les exigences réglementaires et sont accompagnées du programme de formation prévu en relation avec les besoins exprimés ou implicites du client.

Cette convention, retournée signée, est, la plupart du temps, l'élément déclenchant la planification des formations.

Il est important de noter que l'ensemble des démarches de prise en charge des coûts de formation par un opérateur de compétences est de la responsabilité du client, sans possibilité de subrogation par notre organisme. Nos services fourniront au client les documents nécessaires aux démarches.

9.3 Planification des formations

La planification des différentes formations est pilotée par le Pôle Formations avec l'aide, le cas échéant, des chefs de projet et planificateurs. Ce pilotage permet de répondre :

- Aux exigences de dates éventuellement fixées par le client
- Aux exigences liées à la disponibilité des formateurs
- À la mise à disposition des moyens nécessaires à ces formations.



9.4 Réalisation des formations

Le formateur est responsable de la réussite de l'action d'apprentissage. Il met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour atteindre les objectifs fixés et la satisfaction des apprenants et du commanditaire.

Le formateur s'assure également que toutes les conditions environnementales et matérielles requises sont réunies. Si besoin, sur site, il se rapproche d'un responsable chez le client pour obtenir les conditions minimales communiquées au préalable.

Tout écart par rapport à ces exigences minimales d'organisation et d'environnement, impactant la qualité ou l'efficacité de nos actions de formation, fait l'objet d'une fiche de non-conformité ou d'évènement indésirable, qui sera communiquée au client.

La participation à chaque demi-journée de formation est tracée via la fiche d'émarginement (DE-FOR-067 ou DE-FOR-139). Le remplissage de cette fiche induit le consentement des participants à l'exploitation de leurs données personnelles à des fins de traitement administratif exclusivement par notre organisme.

La réalisation des formations se fait toujours selon le même schéma :

- Rappel des objectifs de la session
- Présentations et définition des règles
- Explication du format, de l'organisation et des modes d'évaluation
- Déroulé du contenu de la formation avec mise(s) en pratique
- Évaluation de l'apprentissage des apprenants et correction
- Évaluation à chaud de la formation

Les échanges qui ponctuent le déroulé de la formation permettent au formateur de répondre aux questions des participants, de régulièrement les interroger pour mesurer le niveau d'apprentissage et de reformuler si nécessaire.

9.5 Suivi des formations

Le suivi assuré après chaque formation est spécifié dans chaque fiche de formation. Ce suivi peut être :

- La participation à une autre session de formation
- Une assistance à distance, sur site ou par l'intermédiaire du support client.

9.6 Évaluations des formations

9.6.1 Évaluation de l'apprentissage des apprenants

Cette évaluation peut se faire sous différents formats en fonction du thème abordé :

- QCM abordant les aspects importants, complexes et/ou soumis à erreurs sur le sujet abordé
- Mises en pratique évaluées sur la base de critères préétablis (étude de cas, exercices guidés).

Les évaluations donnent lieu à une mesure la plus objective possible de l'acquisition des connaissances et des compétences, basée sur un système de notation défini dans chaque guide formateur.

Ces évaluations pourront être transmises à une personne désignée chez le client, légitimement autorisée à les recevoir et à les consulter, afin d'alimenter les dossiers des apprenants.

Bien que cela ne nous soit pas imposé, un objectif est fixé pour valider la réussite de la formation (classiquement une notation atteignant au moins 60% de la note maximale). Cet indicateur permet de mettre en évidence les participants les plus en difficultés sur l'apprentissage et peut donner lieu à des compléments de formation ou un accompagnement de ces personnes lors du déploiement du logiciel.

9.6.2 Évaluation à chaud de la formation

A la fin des formations, chaque apprenant sera sollicité par le biais d'un questionnaire de satisfaction abordant différents points : satisfaction générale, atteinte de l'objectif, contenu et formats, formateur, conditions matérielles et l'organisation, durée ...

Chacune de ces évaluations fait l'objet d'une analyse a posteriori de la formation, dans un délai compatible avec l'interprétation efficace et une réaction rapide face à une insatisfaction mise en évidence.



9.6.3 Évaluation à froid de la formation

Après le passage en production de la solution logicielle, dans un délai de 2 à 4 mois, une évaluation à froid sera transmise au(x) référent(s) pour mesurer leur satisfaction à froid sur les formations réalisées.

Chacune de ces évaluations retournées fait l'objet d'une analyse et d'une exploitation permettant l'amélioration continue de nos pratiques.



9.7 Établissement des attestations de formation et facturation

A l'aide des feuilles d'émargements, à la fin de chaque cycle de formations, des attestations de formation nominatives sont réalisées et transmises au client, afin de pouvoir attester de la participation aux formations.

Si les attestations sont nécessaires au client avant la fin du cycle de formation (pour preuve lors d'un audit par exemple), leur envoi peut être anticipé sur simple demande quelques jours avant la date du besoin.

Si un salarié, qui aurait quitté la structure dans laquelle il exerçait lors de la formation, a besoin de cette attestation, elle peut lui être transmise, sur simple demande. Il sera simplement nécessaire de préciser les dates de formation et le nom de son ancienne structure.

Les factures associées aux prestations de formation réalisées sont transmises au client par le service facturation.