



Diagnostic RSE

Responsible

Care Cefic

Formation collective et
Accompagnement individuel sur site

Aurore FRIES
GICPER – AFRIES@FRANCECHIMIE.FR

Action collective Responsible Care

Programme détaillé

Enjeux : La RSE est un sujet incontournable pour la pérennité sur le long terme, la performance globale et l'attractivité des entreprises de toute taille. Dans la chaîne de valeur, les TPE/PME de la chimie reçoivent de plus en plus de demandes RSE de la part des grands donneurs d'ordres. L'approche Responsible Care vise à renforcer la structuration et la valorisation des démarches volontaires RSE

Responsible Care propose une réponse aux industriels de la chimie pour structurer leur démarche RSE, anticiper toutes les demandes du marché et des parties prenantes (Ecovadis, TFS, PCSI, SMETA, RBI, ...)

Objectif : L'objectif de cette action collective est d'accompagner la maîtrise des risques et opportunités RSE auprès des PME/TPE à la fois en structurant leurs démarches (diagnostic Responsible Care Cefic) mais aussi en valorisant ce qu'elles font déjà parfois sans savoir que c'est de la RSE (évaluation terrain).

Durée : 4 mois répartis en 3 journées collectives, 2 journées dans l'entreprise, 1 journée de helpdesk en distanciel.

Capacités et compétences professionnelles visées : savoir mener un diagnostic et en tirer des pistes d'amélioration continue

L'action collective de France Chimie s'appuie sur un organisme de formation certifié. Elle vise à faire monter en compétences RSE, sociales et environnementales, les entreprises engagées dans le programme Responsible Care® :

- Une formation sur les fondamentaux du développement durable, de la RSE et les outils pour mettre en œuvre une démarche réussie.
- Un savoir-faire opérationnel pour conduire un diagnostic industriel (diagnostic RSE Responsible Care Cefic) avec une formation sur mesure sur site et des échanges de pratiques, difficultés et astuces entre entreprises participantes pour nourrir le partage de démarche de progrès.
- Une pédagogie participative : chaque entreprise sera acteur de la formation en participant aux temps forts collectifs tels que le comité de revue des pairs et le séminaire de clôture.

Public visé : Dirigeant de TPE/PME et Référents RSE (RSE, RH, QHSE, acheteurs, R&D, ...). au sein des TPE et PME de la chimie. 2 participants par entreprise.

3 Modalités d'intervention :

- En salle à Puteaux. Nos salles de formations sont accessibles aux personnes handicapées. Le lieu pourra évoluer à la demande des participants en fonction de la géographie des

entreprises participantes. La journée commune de fin d'année sera obligatoirement en présentiel.

- Chez l'entreprise, sur le site à évaluer (les frais de transports des évaluateurs seront pris en charge par l'entreprise participante selon ses règles d'usage en vigueur à communiquer à l'évaluateur.
- En distanciel, notamment pour le helpdesk via teams ou zoom.

Déroulée de l'action collective

Prérequis : Avoir regardé le replay du webinaire « Diagnostic RC Cefic » de France chimie du 15/12/2021 au moment de commencer la formation (au 30 juin 2022) et avoir créé son compte en ligne.

Jeudi 30 juin : 1 journée de formation en présentiel « pour piloter efficacement sa démarche RSE ».

- Tour de table des stagiaires pour présenter : son entreprise, sa fonction et son activité au sein de l'entreprise, le niveau de connaissances par rapport aux compétences visées, leurs attentes et besoins par rapport à l'action collective (modalités de la *certification Qualiopi*)
- (RE)-Cadrage des objectifs de l'action collective, adaptation du discours et accent sur certains points spécifiques aux problématiques des personnes présentes
- Formation aux fondamentaux du développement durable, de la RSE et aux outils
- S'approprier le diagnostic RSE Responsible Care du Cefic
- Temps d'échanges informels : 15 minutes de pause en milieu de matinée et en milieu d'après-midi, déjeuner collectif

Du 1er juillet au 5 septembre : chez l'entreprise. Planification d'une journée d'accompagnement avec l'un des consultants.

- Visite industrielle si la rencontre traite d'un site de production ou présentation de l'entreprise si ce n'est pas un site de production
- Approfondir la compréhension du diagnostic Cefic avec l'entreprise : lecture accompagnée de l'outil, du mode d'emploi, de la façon de répondre aux questions. Traitement des besoins et questions spécifiques des stagiaires à ce stade.
- Guider l'entreprise dans son organisation pour réussir le diagnostic :
 - Identification des fonctions et personnes à consulter pour collecter l'information
 - Conseil sur des techniques de management transverse pour créer l'adhésion
 - Identifier les éléments de preuves à mettre en face des 4 niveaux de réponse possible pour avoir un diagnostic le plus juste possible (documents et bonnes pratiques). Harmonisation de l'auto-évaluation au sein des entreprises participantes.

15 septembre : A l'issue de cette 1^{ère} journée d'accompagnement individuelle, l'entreprise réalise 2 actions de son côté pour le 15 septembre au plus tard :

1. Son auto-évaluation sur le fichier Excel du Cefic (niveau 1,2,3 ou 4 à définir pour chaque question)
2. Son dossier à remplir pour le comité de revue. Ce dossier doit impérativement être envoyé à afries@francechimie.fr le 15 septembre au plus tard. Voir annexe pour la structure du dossier.
3. Helpdesk. Vous disposez d'une journée de helpdesk que vous pouvez organiser avec votre consultant accompagnateur. Il pourra vous aider à cette phase.

30 septembre : *Comité de revue*. Le rôle du comité de revue est de passer en revue les diagnostics RSE des entreprises stagiaires pour évaluer les démarches et proposer des axes d'améliorations. Le comité de revue sera composé des entreprises participantes (signer la charte d'engagement) et des formateurs. Sur le principe, chaque entreprise présente son auto-diagnostic Responsible Care selon la trame disponible en annexe et chaque participant (industriel stagiaire, formateur, Global Compact ?) évalue la prestation selon la grille de notation également disponible en annexe.

A l'issue de cette journée d'accompagnement collectif, l'entreprise a un travail à réaliser en solo :

- Elle intègre le retour de ses pairs pour améliorer son diagnostic RC RSE
- Elle commence à identifier des pistes d'amélioration prioritaires pour : réagir, agir, conforter
- Elle prépare avec son consultant une lettre de mission pour la visite sur site approfondie qui cadrera la mission d'évaluation en fonction des conclusions du comité de revue.

Entre le 17 octobre et fin novembre : sur site industriel. Planification d'une journée d'accompagnement Responsible Care par entreprise.

- Accompagnement individuel chez l'entreprise en fonction des conclusions du comité de revue. Entretien pour collecter des données qualitatives complémentaires.
- Approfondissement des résultats du diagnostic Cefic :
 1. Revue des résultats actualisés avec l'entreprise, des éléments de preuve (documents et pratiques sur site) : validation des points forts et axes d'amélioration.
 2. Valider avec l'entreprise les pistes d'amélioration majeure/mineure pour lancer des actions correctives prioritaires et proportionnées : réagir, agir, conforter
 3. Identifier avec l'entreprise comment intégrer les principes du Responsible Care dans les processus existants de l'entreprise et valider avec l'entreprise 3 engagements RSE à lancer et piloter dans les 3 années à venir
- Autres pistes d'accompagnement possible optionnel
 - o Accompagnement à la planification d'un plan d'actions et identification des indicateurs à suivre pour tenir ces engagements
 - o Planification d'un RDV de suivi post action collective
 - o Formaliser les éléments de langage et de communication associés à la démarche RSE de l'entreprise (charte éthique, charte RSE, rapport RSE et développement durable...)

- Préparation du reporting RSE/ESG
- S'orienter de manière cohérente vers un label RSE basé sur l'ISO26000

A l'issu de cette journée d'accompagnement individuel, l'entreprise a un travail à réaliser en solo :

- Elle doit saisir ses données d'auto-diagnostic dans le webtool Cefic et cliquer sur « submit » pour contribuer au calcul des moyennes du secteur
- Elle rédige sa fiche de retour d'expérience sur laquelle l'acquisition des compétences sera évaluée « savoir mener un diagnostic et en tirer des pistes d'amélioration continue ». Le modèle est en annexe.

Décembre : Journée collective : séminaire de clôture. Les consultants et chaque entreprise témoignent sur les bénéfices que lui ont apporté l'action collective, les difficultés rencontrées, les solutions trouvées etc... Un recueil de REX sera réalisé et distribué. A cette occasion, chaque entreprise participante à l'action collective se verra remettre un diplôme attestant d'une démarche Responsible Care vérifiée par des tiers extérieurs d'une validité de 3 ans. L'entreprise devra avoir rempli ses obligations et le prouver pour recevoir son attestation. Voir annexe « obligation des entreprises accompagnées »

Résumé : 5 jours sur 4 mois dont 2 sur site

Formateur : pairs et experts du comité Responsible Care

- Véronique Birckener, Consultante QSE, anciennement responsable HSE et RSE chez Altus Coating (10 salariés), plus de 20 ans d'expérience, membre du comité RC depuis de nombreuses années ayant participé à la création du diagnostic Responsible Care.
- Elsa Meyer, Consultante QSE, anciennement HSE performances manager chez Solvay, plus de 20 ans d'expérience de terrain, membre du comité RC depuis de nombreuses années en France et au Cefic
- Aurore FRIES, France chimie, Responsable RSE. Certifiée auditeur interne QSE (ISO9001, 14001, 45001)

Moyens pédagogiques et les livrables (fascicules, pdf,...)

- Un [fichier excel](#) contenant toutes les questions du diagnostic pour documenter vos réponses et les préparer avant saisi dans l'outil on-line
- Le [webtool](#) : cliquez sur « don't have an account yet » si c'est votre première connexion
- Un [mode d'emploi](#) Cefic pour le « webtool » = diagnostic en ligne
- Voir [le replay du webinaire](#) du 15 décembre 2021.
- Le fascicule de partage de bonnes pratiques qui sera remis au séminaire de clôture

Modalités d'évaluation des acquis :

- QCM pour la partie théorique
- Fiche REX pour la partie appliquée

Attestation :

- Démarche Responsible Care vérifiée par un tiers extérieur, valable 3 ans

- **Attestation de formation à la RSE sectorielle de la chimie : Responsible Care. Remise à remplissage des engagements par les entreprises.**

Tarif variable en fonction du nombre d'entreprises participantes : faites du buzz pour abaisser les tarifs ! Programme à faire financer par l'opco

- **5000 euros par entreprise pour 6 entreprises engagées (100% pris en charge par OPCO)**
- 5400 euros par entreprise pour 5 entreprises engagées
- 6000 euros par entreprise pour 4 entreprises engagées
- 7000 euros par entreprise pour 3 entreprises engagées

En deçà de 3 entreprises, l'action collective n'est pas réalisable car le partage n'est pas assez varié. Les frais de transport des formateurs sont pris en charge par l'entreprise accompagnée selon leur règle en vigueur.

Contact

Programme : afries@francechimie.fr ; Inscription : ccadars@chimiepromotion.fr (voir bulletin)

Organisation

			Descriptif
Journées collectives	N°1	Formation initiale	3 formateursX1J, salle, repas
	N°2	Comité de revue	3 formateursX1J, salle, repas
	N°3	Clôture	3 formateursX1J, salle, repas
Journée sur site et rédaction de rapports	N°1	Lancement du diagnostic	Elsa ou véronique
	N°2	Analyse des résultats et plan d'actions d'amélioration	Elsa ou Véronique
Journée helpdesk		Pour chaque entreprise accompagnée	Elsa ou Véronique

Annexes

- **Objectifs et genèse de la démarche d'action collective RC**
- **Engagements des entreprises accompagnées**
- **Dossier standard à remplir pour exposer son auto-diagnostic au comité de revue**
- **Grille d'évaluation du comité de revue**
- **Bulletin d'inscription et conditions générales de vente**
- **Exigences de qualité du GICPER**
- **Cadrage de la mission de terrain**
- **Trame à remplir pour le fascicule REX : A faire**

Objectifs et genèse de la démarche d'action collective Responsible Care®

Harmonisation méthodologique et accompagnement de la performance globale

L'objectif de l'évaluation du diagnostic RC par *un comité extérieur de pairs et d'experts RSE* est d'accompagner l'adhérent de France Chimie dans la réalisation juste, fiable et homogène avec ses pairs de son diagnostic Responsible Care. Une mesure proportionnée à la situation réelle de l'entreprise, dans le respect des attendus du référentiel Cefic, est fondamentale pour construire et entretenir une démarche de progrès continue robuste. L'analyse se basera sur la méthode mise en œuvre pour réaliser le diagnostic, les documents produits par l'entreprise pour statuer sur sa maturité, mais aussi sur les pratiques qu'elle met en œuvre au quotidien sans pour autant les avoir formalisées.

La valeur ajoutée qu'apporte le comité est l'identification des ajustements à faire par l'entreprise pour la sincérité, la robustesse et donc l'acceptabilité de son approche Responsible Care vis-à-vis des tiers extérieurs. Des pièces complémentaires pourront être demandées et des vérifications sur site définies avec l'entreprise compléteront l'analyse. Le Global Compact apportera une vision large de la mise en perspective RSE des actions de l'entreprise par rapport à son réseau transverse d'entreprises engagées.

Les pairs du comité apporteront une mise en perspective sectorielle complémentaire aux résultats chiffrés de l'auto-diagnostic réalisé « seul dans son coin » : aide à la pondération de ses forces et faiblesses par rapport à la moyenne du secteur (comparaison par rapport aux résultats Cefic de l'année par exemple). Des pistes seront émises par le comité à l'issue de la revue pour l'amélioration des performances RSE, prioriser des actions et/ou réviser/instaurer des processus.

L'homogénéisation méthodologique apportée par cet accompagnement de France Chimie permettra à terme un benchmark significatif entre les utilisateurs du diagnostic Responsible Care *on line*. Ceci est une base pour les échanges de bonnes pratiques RSE en France et en Europe (28 pays utilisateurs de ce E-diagnostic, 645 sites industriels utilisateurs en 2021) et conforte les résultats des évaluations de chaque entreprise. L'objectif doit permettre de crédibiliser auprès de l'ensemble des parties prenantes et des secteurs aval, le référentiel RSE de l'industrie chimique en valorisant l'image du Responsible Care®.

A l'issue de la vérification, le comité extérieur à l'entreprise pourra lui délivrer une attestation « diagnostic confirmé ».

Le comité de revue s'engage à conserver confidentielles toutes les données qui lui seront transmises et à respecter le code déontologique des auditeurs défini dans la norme idoine.

Engagement de l'entreprise évaluée

Contribuer à la notoriété de Responsible Care et permettre les benchmarks

Dès l'entrée dans ce processus d'accompagnement par France Chimie, l'entreprise accompagnée s'engage à :

- Communiquer largement sur Responsible Care (engagements et résultats de diagnostic si elle le souhaite) auprès des parties prenantes internes (employés, conseil d'administration, CSE...) et externes (les fournisseurs, les clients, les riverains, les banques, les assurances, l'administration, les élus, etc...) par tous les moyens qu'elle souhaite (trophées Responsible Care, site internet, communiqué de presse, dossier client, politique achat incluant les principes de Responsible Care, SQAS...). Rappelons que ceci renforce la crédibilité et la notoriété de Responsible Care®, une démarche par la chimie pour la chimie et la société civile.
- Réaliser son auto-diagnostic une fois par an comme demandé par le Cefic afin d'alimenter leur base de données confidentielles permettant de calculer les moyennes et faire les benchmarks sur tous les pays européens engagés. « Pas de données, pas de système de comparaison ».
NB : Cet auto-diagnostic permet également à l'entreprise de s'évaluer et de se fixer des pistes d'amélioration. Elle pourra ainsi mettre en place et en œuvre un plan d'actions d'amélioration tant sur son système organisationnel que sur l'opérationnel. Les benchmarks permettront de fixer des objectifs raisonnables à atteindre, mesurables par des KPI reconnus. Il s'agit d'un outil d'amélioration fiable, reproductible d'année en année.
- Contribuer le plus possible aux trophées Responsible Care pour faire connaître vos initiatives RSE/RC et favoriser les échanges de bonnes pratiques
- Participer aux échanges de bonnes pratiques sur Responsible Care organisées par France Chimie, soit en contributeur sur vos points forts soit en participants sur vos axes d'amélioration
- Alimenter la bibliothèque de bonnes pratiques du e-diag Cefic

Composition du dossier pour le comité de revue

Faire comprendre l'atteinte des résultats et justifier vos auto-évaluations

Voir un exemple de présentation – Bayer, Charlotte Perrin, dans le replay du webinaire du 15 décembre 2021. (Voir [présentation](#))

Identification de l'entreprise
Nom Entreprise Groupe d'appartenance le cas échéant Site(s) industriel(s) concerné(s) par l'auto-évaluation RC Adresse Date d'engagement dans RC®

Contact (prénom, nom)
Fonction
Adresse mail + téléphone

Typologie

- Grand groupe**
- ETI**
- PME/TPE**

Êtes vous certifié ?

- ISO9001 (Qualité)**
- ISO14001 (environnement)**
- ISO45001 (santé)**
- ISO50001 (énergie climat)**

Avez-vous un SMI (Système de Management Intégré) ?

- Oui**
- Non**

Descriptif

L'entreprise / secteur d'activité

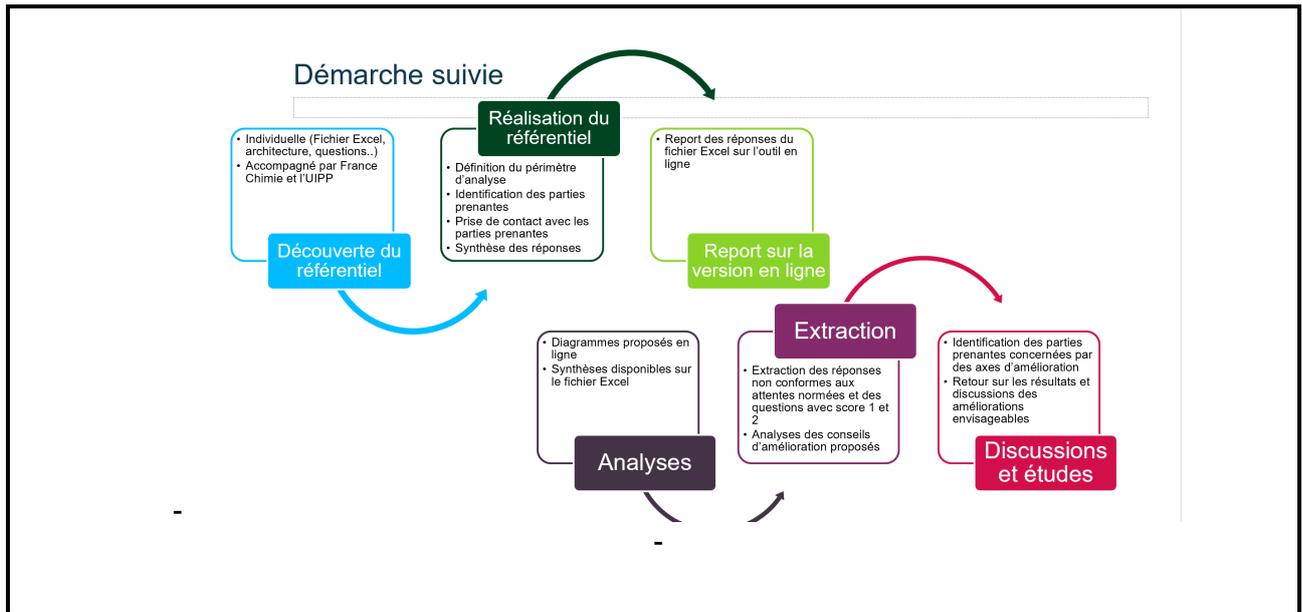
Présentation de l'entreprise : date de création, activité/métier, taille (effectif / CA), implantations/nombre de sites en France et/ou à l'étranger,

Périmètre concerné par le diagnostic réalisé. ex : la branche agro du groupe, la BU cosmétique, le site industriel XY ...

Visuels ou schéma

Tout éléments explicatif visant à faire comprendre la démarche Responsible Care mise en œuvre pour mener à bien le diag

- EXEMPLES :



CONTEXTE, OBJECTIFS ET LIVRABLES DU DIAGNOSTIC RC

Mettre en regard les objectifs poursuivis et les livrables ;

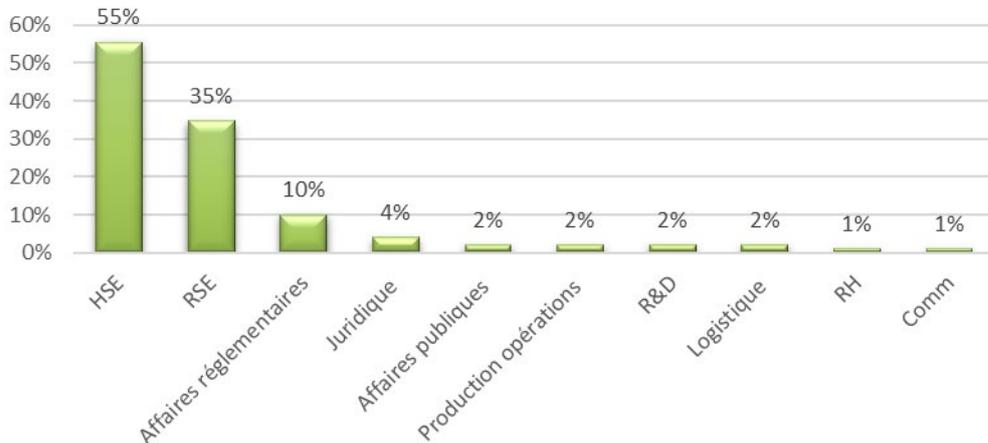
A quels enjeux et attentes (clients ...) le diagnostic répond-il ? Quel problème souhaitez-vous résoudre avec ce diagnostic et le travail qui en découlera, ou quelle démarche proactive souhaitez-vous impulser ?

La mise en œuvre/déroulé du projet

Sur quel périmètre et combien de personnes le diagnostic a-t-il mobilisé ? avez-vous associé plusieurs salariés (combien, qui, quand, pourquoi) ou parties prenantes extérieures au diagnostic ? combien de temps cela vous a pris ?

Exemple :

Pourcentage d'implication des différents service pour compléter le référentiel RC



Point d'étonnement sur la mise en œuvre et focus particulier sur des questions de votre choix.

- Description des étapes du diagnostic
 - o Où étaient les difficultés rencontrées ?
 - o Où étaient les effets leviers rencontrés (les accélérateurs / facilitateurs) ?
- Un zoom sur les ressources associées (les personnes associées, le budget, partenariats ...)

Ex :

Gains immédiats	Difficultés rencontrées
Vue d'ensemble des process et organisation de la société	Le temps et les ressources nécessaires pour ce projet
Déterminer les points forts et les points faibles	Nécessite d'impliquer beaucoup de parties prenantes
Identifier les points faibles pour réfléchir sur l'amélioration possible	Lecture des questions, difficile quand on est extérieur au domaine et même des fois qd on est compétent dans le domaine
	Hiérarchisation des questions pour certaines réponse nous pouvons valider la réponse c) ms pas la b) par exemple

Notification des bugs rencontrés ou des améliorations de l'outil souhaités pour son amélioration continue (vos retours seront transmis au Cefic qui pilote l'outil).

Les résultats

Quantitatif : votre diagramme araignée (score sur les 6 axes du RC) + la moyenne générale + les questions non applicables (cela impacte le radar).

Qualitatif

- Ce qu'a gagné la société et les participants au projet à l'issu de la démarche de

diagnostic ?

- **En quoi la démarche a été collaborative ?**

Partage de bonnes pratiques

Quelle(s) bonne(s) pratique(s) souhaitez-vous partager avec vos pairs ?

Exemples visuels des attendus :

Visualisation at Site Level - *Benchmarking with Peers*



En termes d'organisation du travail, ce projet de diagnostic RC vous a-t-il permis de « décloisonner » (créer du lien entre les personnes de différentes expertises) ? de mettre en place un nouveau mode de travail que vous allez conserver à l'avenir ?

Résultat en termes de comportement, d'évolution culturelle, de gouvernance, de dialogue parties prenantes.

Ce diagnostic vous a-t-il permis d'identifier les indicateurs de performance RSE / HSE sur lesquels vous souhaitez vous améliorer en urgence, en priorité, sur le long terme ? (KPI environnement, nombre d'accident évités, quantité de pollution prévenue, préservation de l'eau, impact climat, impact biodiversité...)

Vous a-t-il permis d'identifier des besoins de partenariats avec des associations locales ? Cet outil permet de savoir l'effort qu'il reste à produire pour être conforme à certains référentiels (ISO14001, 45001, ODDs,) et guider l'excellence opérationnelle.

D'un point de vue opérationnel, pouvez-vous indiquer vos 3 points faibles et les 3 points forts sur le périmètre évalué RC et ceux que vous souhaiteriez travailler en particulier à l'issu de leur identification.

Exemple de présentation : les points forts/faibles qui ressortent au niveau Cefic pour le secteur

Global Compact (optionnel) : ODDs

Selon vous, à quels objectifs du développement durable (ODDs) de l'ONU répond ou aimerait répondre votre entreprise ?

Coller ici les [carrés correspondants \(lien\)](#) selon ce format :

Commentaires libres (attentes, besoins, accompagnement, formation ou webinaire souhaité, ... :

Grille d'évaluation pour les membre du comité de revue :

Méthode mise en oeuvre						
Réalisation annuel de l'auto-diagnostic	oui	non	Commentaire :			
Périmètre et personnes mobilisées?	Périmètre d'activité couvert : Personnes / Fonction impliquées : Constats/ Points forts et axes d'amélioration sur la méthode :					
Documents produits et pratiques mises en oeuvres	Ch 1 : Instaurer une culture d'entreprise	Ch 2 : Protéger les populations et l'environnement	Ch 3 : Renforcer les systèmes de gestion des produits chimiques	Ch 4 : Agir auprès des partenaires commerciaux	Ch 5 : Impliquer les parties prenantes	Ch 6 : Contribuer au développement durable
Résumé des Constats / Points forts et axes d'amélioration						
Ajustements à faire? / Pièces complémentaires?						
Vérifications sur le terrain ?						
Proposition d'action d'amélioration / Objectifs de performance						
Commentaires						

Le comité de revue s'engage à conserver confidentielles toutes les données qui lui seront transmises et à respecter le code déontologique des auditeurs défini dans la

Cadrage de la mission d'évaluation sur le terrain

Objectivité, éthique et impartialité

Introduction, contexte et enjeux

La fonction évaluation par les pairs et experts RSE doit répondre à de nombreux enjeux et attentes provenant du Comité d'évaluation RC RSE de l'entreprise, de la Direction Générale ou des risques majeurs internes ou externes.

Elle apporte une vision indépendante sur le niveau de maîtrise des activités RC RSE et assiste à la fiabilisation des données remontées au Top Management et au Conseil d'Administration.

Vecteur de valeur ajoutée au sein de l'Organisation, l'accompagnement de France Chimie aide à construire une relation de coopération entre les opérationnels et avec les parties prenantes.

Afin d'apporter une assurance sur le niveau de maîtrise des activités de votre entreprise et de la valeur par l'identification des zones d'amélioration et la mise en place des recommandations, nous vous proposons une offre de service large autour de la fonction d'accompagnement à l'évaluation RC RSE :

- Aide et accompagnement au diagnostic RC Cefic
- Evaluation via l'analyse de données
- Évaluations des risques
- Amélioration continue des performances Responsible Care
- Soutien organisationnel : mise en place de la fonction RC RSE
- Soutien stratégique : aide au développement du plan RC RSE et à sa mise en œuvre
- Externalisation de la fonction
- Co-sourcing et mise à disposition d'expertises
- Communication et formation

1- Définition de l'évaluation selon la norme des auditeurs internes

La définition de l'audit interne ou évaluation, sur laquelle se cale la prestation d'évaluation Responsible Care de France Chimie, donnée par l'Institut international des auditeurs internes (IIA) et l'Institut français de l'audit et du contrôle internes (IFACI) est la suivante :

« L'audit « interne » est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer et contribue à créer de la valeur ajoutée.

Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer son efficacité ».

2- Rôle et missions des évaluateurs Responsible Care

1.1. Périmètre du contrôle

Les évaluateurs RC conduisent des missions d'évaluation et de conseil auprès des services de l'entreprise, sur le périmètre volontaire défini par la direction. Ils peuvent être amenés à intervenir auprès des établissements, sociétés, associations et organismes qui sont liés à sa mission.

1.2. Nature du contrôle

Dans le cadre de ses activités de contrôle, l'évaluateur Responsible Care s'assure de la bonne application des règles d'usage Responsible Care et vise à conforter le niveau de réponses (1,2,3 ou 4) choisi par l'entreprise qui s'auto-évalue. La visite de terrain ne vise pas à faire des discussions en salle autour de documents mais à aller dans l'usine pour dialoguer avec les opérateurs, vérifier l'appropriation de la démarche Responsible Care au quotidien (et notamment la sécurité / extincteurs/les étiquettes bidons.....), dans les procédures, les processus et les usages mis en œuvre. L'évaluateur aura une

attention particulière à l'efficacité du système de management intégré ou pas (SM ou SMI) existant et à son articulation avec les principes du Responsible Care pour nourrir l'existant sans tout réinventer.

3- Positionnement de l'évaluation Responsible Care et programmation de ses interventions

L'interlocuteur de l'évaluateur est la direction de l'entreprise (l'exécutif ou la direction générale). A l'issue du comité de revue par les pairs et experts de FC, il sera proposé et discuté avec l'entreprise une liste de points à vérifier sur site qui s'appuie sur une approche par les risques. La direction de l'entreprise rédigera alors une lettre de mission à l'attention de l'évaluateur afin de cadrer sa mission de visite sur site : durée, attendus, moyens humains, programme...

Les pairs et experts évaluateurs de la démarche Responsible Care, dans le comité de revue et sur site, s'engagent à respecter, dans l'exercice de leur mission, les normes professionnelles et règles de déontologie de la profession d'auditeur interne :

- **intégrité** : les auditeurs doivent accomplir leurs missions avec honnêteté, diligence et responsabilité, qualités fondant la confiance et la crédibilité accordées à leur jugement ;
- **Objectivité** : les auditeurs montrent le plus haut degré d'objectivité professionnelle en collectant, évaluant et communiquant les informations relatives à l'activité ou au processus examiné. Les auditeurs s'abstiennent d'intervenir dans les services dans lesquels ils ont exercé récemment des responsabilités de direction (dans l'année précédente, selon les Normes), évitant ainsi tout conflit d'intérêt. Les auditeurs internes évaluent tous les éléments pertinents sans se laisser influencer dans leur jugement ;
- **Confidentialité** : les auditeurs respectent la valeur et la propriété des informations qu'ils reçoivent ; ils ne divulguent ces informations qu'avec les autorisations requises, à moins qu'une obligation légale ou professionnelle ne les oblige à le faire
- **Compétence** : les auditeurs doivent s'engager seulement dans les missions pour lesquelles ils ont les connaissances et l'expérience nécessaire. Ils doivent continuellement améliorer leurs compétences, l'efficacité et la qualité de leurs travaux.

4- Indépendance

Dans l'entreprise, l'interlocuteur de l'évaluateur Responsible Care doit relever d'un niveau hiérarchique suffisant pour lui permettre d'exercer sa mission. Ce rattachement peut s'effectuer soit au niveau de l'exécutif de l'entreprise soit au niveau du Directeur général, ce dernier étant le responsable du contrôle interne comme de la bonne marche de l'entreprise.

5- Modes d'intervention

Le contrôle s'effectue sur pièces (comité de revue documentaire) et sur place.

A l'issue du comité de revue, les points à vérifier sur site seront définis comme élément de sortie. Le comité s'entretient avec direction pour lui faire part de ses conclusions et établir un plan de visite de site d'un commun accord. Le nombre d'évaluateurs Responsible Care sera entre un et deux en fonction des situations.

Les évaluateurs mettent en œuvre des outils et méthodes qui leur permettent d'évaluer les risques et opportunités et de corroborer les conclusions préalables du comité de revue.

Sur la base de ce diagnostic confirmée, l'entreprise accompagnée pourra sereinement prendre 3 engagements qui lui conviennent pour son amélioration continue et lancer un plan d'actions.

RQ : Chaque consultant préparera sa journée type en fonction des profils et besoins des entreprises accompagnées.

6- Droit d'accès

Dans l'exercice de leurs missions, les évaluateurs France Chimie ont accès à tout document, systèmes d'information, personnes et biens physiques nécessaires à la bonne réalisation des missions. Les audités sont tenus de fournir aux auditeurs toutes les informations demandées. Les documents et informations confiés à l'audit interne durant la mission sont traités conformément au niveau de confidentialité requise, selon le type de documents.

7-Déroulement des missions d'évaluation sur site

Une lettre de mission est établie avant toute intervention. Elle définit les objectifs, le périmètre de la mission et précise les éléments nécessaires à une compréhension réciproque entre les évaluateurs Responsable Care les services de l'entreprise évalués (objet, cadre, date et durée de la mission). Cette lettre est définie avec le consultant qui réalise la mission de terrain. Elle est adressée au consultant et simultanément par email au responsable RSE de France Chimie qui coordonne l'action collective avec le GICPER.

L'intervention sur site est en 5 phases :

La phase de préparation permet aux évaluateurs de s'approprier le sujet et d'en préciser le périmètre. Ils recueillent notamment la vision et les attentes des responsables de l'entreprise directement concernés par la mission d'audit. Ces attentes sont prises en compte dans le travail des évaluateurs si elles entrent dans le champ de la mission ; **Dans l'action collective 2022, cette phase est assurée par le comité de revue et l'élaboration conjointe de la lettre de mission entre l'entreprise et le consultant.**

La phase de réalisation débute en général par une réunion d'ouverture avec les responsables et a pour but de rappeler l'objet de la mission, de définir les conditions matérielles ; elle permet de confirmer des rendez-vous et des contacts. **La charte d'engagement déontologique est remise signée dès la prise de contact.** Durant la phase de réalisation, le(s) évaluateur(s) recherche(nt), par analyse de documents et par entretiens, comment sont maîtrisés les différents risques des processus identifiés dans la structure évaluée ;

La phase de restitution : les constatations et recommandations sont portées à la connaissance des personnes qui représentent le processus évalué, au fur et à mesure du déroulement de la mission et/ou en fin de journée à la réunion de clôture. Des points d'étape peuvent être réalisés en cours d'évaluation. Les réponses des responsables de l'entité évaluées sont un élément de validation et de correction pour l'évaluateur sans attendre la fin de la mission ; elles permettent éventuellement de corriger l'appréciation de l'évaluateur et de réorienter ses travaux.

Chaque mission donne lieu à une réunion de clôture sur place qui a pour objectif :

- d'informer les responsables de l'entité évaluée sur les constatations ;
- de valider les constats avec l'entreprise ;
- de présenter les recommandations ;
- d'inciter les responsables de l'entité à mettre en œuvre les premières mesures correctives (majeures / mineures)
- Cette phase se conclut par un projet de rapport d'évaluation et une ébauche de plan d'actions prioritaires

La procédure contradictoire : le rapport provisoire, ou projet de rapport, est transmis à la direction de l'entité évaluée pour qu'elle puisse faire connaître par écrit ses observations qui seront reprises dans le rapport définitif, issu de cette phase contradictoire.

- **Il faudra préciser le délai de réponse des évalués.**
- **Un plan d'actions est arrêté avec la direction, avec un calendrier de mise en œuvre et la désignation d'un responsable.**
- **Le rapport définitif, accompagné du plan d'actions, est adressé par la direction générale aux responsables opérationnels concernés et à l'entité auditée.**

→ **La fiche REX que doit élaborer l'entreprise pour le séminaire final de décembre 2022 devra reprendre ces éléments factuels pour présenter son plan d'amélioration continue**

8- Le suivi des plans d'actions

Le service d'audit (pairs et interne) assure le suivi des dispositions prises pour mettre en œuvre les préconisations.

A l'occasion de l'année N+1, l'entreprise accompagnée en année N s'engage à déclarer à France Chimie, par le biais de la déclaration en ligne de son diagnostic RC et de son passage en comité de revue, l'avancée des engagements et plan d'actions entrepris.

Les auditeurs pairs se font communiquer les documents attestant de la mise en œuvre des plans d'actions.

La direction a connaissance de l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations.

Les missions sont déclarées achevées lorsque le plan d'action est mis en œuvre ou lorsque l'exécutif/la direction générale a renoncé à la mise en place du plan d'actions et, par conséquent, a accepté le risque identifié.

Le bilan annuel du service d'audit interne comprend une partie relative à la mise en œuvre des plans d'actions.

Cadrage de la page de REX à rédiger
Objectivité et ressenti

ECRIRE en typographie roboto taille 11

Logo de l'entreprise et coordonnées. Point de contact RSE Responsible Care.
Logo 300 dpi minimum

Contexte et enjeux de l'entreprise à se lancer dans la démarche

L'entreprise écrira une dizaine de lignes pour expliquer sa démarche Il est possible de reprendre les éléments du dossier comité de revue s'ils sont toujours d'actualité à la fin de la formation.

10 lignes sur les principaux enseignements et bénéfices individuels pour l'entreprise.

Rappeler sa taille, ses marchés, ses parties prenantes pour qu'un lecteur puisse contextualiser le propos Merci d'utiliser des chiffres clés pour mieux illustrer votre communication (nb de collaborateurs impliqués dans la démarche, nombre d'heures dédiés, indicateurs de performance amélioré par la démarche ou à améliorer via les engagements à 3 ans etc...). Qu'est-ce qui a été vraiment nouveau et qu'est-ce qui a été révélé via la formation ?

Un ou des conseils pour inciter les TPE PME à suivre la formation et lever les freins ?

Quels étaient vos freins au départ et comment les avez-vous levés à travers l'expérience de la formation. En quoi cela a été positif et ou surprenant ?

Une photo de groupe sera proposée aux entreprises accompagnées pour réaliser le fascicule, cette photo aura lieu au moment de la réunion « comité de revue » ;

Formation 2022 Diagnostic Responsible Care®

La RSE de la chimie

Action collective et individuelle

Diagnostic industriel RSE pour un business sain

Bulletin d'inscription

à retourner au GICPER - Le Diamant A - 92909 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Contact : Chantal Cadars

☎ : 01 46 53 11 70 - Fax : 01 46 53 10 01 - ✉ : ccadars@chimiepromotion.fr

1/ OFFRE :

- Programme et animateurs : Voir descriptif détaillé de l'action collective Responsible Care 2022
- Nombre maximal de participants : 6 à 8 entreprises maximum, 2 participants par entreprise
- Tarif indicatif : 5000 euros hors taxe par entreprise à partir de 6 entreprises participantes.
- Conditions de règlement : Le règlement de la formation s'effectue à l'avance, au moment de l'inscription. Il doit être joint au présent bulletin d'inscription. Toute inscription ne sera définitive qu'après réception de son règlement. Le nombre de places par session pouvant être limité, les inscriptions non accompagnées de leur règlement ne seront pas prioritaires. Les inscriptions, accompagnées du règlement, se feront dans l'ordre d'arrivée des bulletins. La facture est envoyée après la journée d'information.
- Conditions d'annulation : Aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué, si l'annulation nous parvient moins de 2 semaines avant le démarrage de la formation.
- Annulation et report par le GICPER : Le GICPER se réserve le droit d'annuler ou de reporter la formation en cas de force majeure ou si le nombre d'inscrits n'était pas suffisant (en dessous de 3 entreprises participantes).

2/ COORDONNÉES DU CLIENT :

Dénomination sociale :

.....

Forme juridique :

.....

N° TVA :

.....

Activité(s) de la société :

.....

N° SIRET :

.....

Année d'entrée dans le Responsible Care , précisez si c'est un engagement « France » ou « International »

.....

Certification ou engagements en place (ISO9001, 14001, 45001, 50001, EMAS, Global Compact,...)

.....

.....

Adresse du siège social :

.....

.....

Téléphone : **Courriel :**

Adresse et coordonnées du Contact pour la facturation (si différents) :

PARTICIPANTS N°1

Prénom/Nom : **Fonction :**

Téléphone : **Courriel :**

PARTICIPANTS N°2

Prénom/Nom : **Fonction :**

Téléphone : **Courriel :**

3/ Besoins et attentes des participants pour la formation

- En cochant cette case, je certifie que les personnes inscrites à la formation ont visionné le replay du webinaire France Chimie du 15 décembre sur le diagnostic RC Cefic au moment de la formation

Participants N°1	Participants n°2

Commentaires :

Précisez si l'un des participants est en situation de handicap pour prévoir les ajustements logistiques :

.....

4/Je soussigné(e) _____ déclare inscrire l'entreprise____
_____ à la FORMATION RSE DE LA CHIMIE 2022 et, à cet effet

Je joins un chèque N°..... établi à l'ordre du GICPER, tiré sur
la banque d'un montant de..... € TTC

OU J'effectue un virement sur le compte GICPER dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

BNP PARIBAS LA DEFENSE ENTREPRISES

RIB 30004 01328 00011799764 04 IBAN FR76 3000 4013 2800 0117 9976 404

BIC BNPAFRPPPTX

**Je reconnais avoir pris connaissance et accepter expressément
les Conditions générales ci-jointes.**

Date :

Signature et cachet

CONDITIONS GENERALES Version Mars 2013

Article 1 - Objet et Champ d'application

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le GICPER fournit au CLIENT la prestation de formation définie dans le bulletin d'inscription. La signature du bulletin d'inscription implique l'acceptation sans réserve et l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales du CLIENT, qui prévalent sur tout autre document du CLIENT, notamment sur ces conditions générales d'achat.

Article 2 - Objet de la Prestation

Le contenu et la durée de la prestation de formation sont précisés dans le programme et le bulletin d'inscription ci-joints.

Article 3 – Inscription et réservation

L'inscription et la réservation à la formation ne sont définitives et garanties qu'après réception du bulletin d'inscription dûment complété, daté et signé et réception du paiement intégral du prix.

Article 4 – Prix, facturation et modalités de paiement

Les prix indiqués dans le bulletin d'inscription sont fermes et forfaitaires. Les prix sont payables d'avance au moment de l'inscription et leur règlement doit être joint au bulletin d'inscription. La facture sera adressée au CLIENT après la réalisation de la prestation.

Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les quarante cinq (45) jours fin de mois ou encore soixante (60) jours à compter de la date d'émission de la facture. Le dépassement de ce délai ouvre droit à des pénalités de retard. Le taux d'intérêt des pénalités de retard est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date est de quarante (40) euros.

Article 5 - Annulation et report de la prestation

Toute annulation par le CLIENT doit être notifiée par écrit au GICPER au plus tard deux (2) semaines avant la date de début de session de la formation indiquée sur le bulletin d'inscription.

Si l'annulation intervient moins de deux (2) semaines avant cette date, le GICPER, à titre de dédommagement, conservera la moitié des sommes versées par le CLIENT au moment de son inscription, sauf cas de force majeure dûment justifié par le CLIENT.

Le GICPER se réserve le droit d'annuler ou de reporter la session de formation, sans indemnité, en cas de survenance d'un cas de force majeure ou si le nombre de participants est insuffisant. En cas d'annulation, le GICPER en informe le CLIENT dans les meilleurs délais et procédera au remboursement de l'intégralité des sommes versées. En cas de report, le GICPER en informe le CLIENT et communique les nouvelles dates fixées pour les sessions de la formation. En cas d'indisponibilité du CLIENT, le GICPER procédera au remboursement de l'intégralité des sommes.

Article 6 - Propriété intellectuelle

Le contenu intellectuel de la prestation de formation ainsi que les informations, les livrables remis au moment de l'exécution de la prestation et, plus généralement, tous documents réalisés par le GICPER, quel qu'en soit leur support, et distribués à l'occasion de l'exécution de la prestation, sont des œuvres de l'esprit protégées par le droit d'auteur. Ils demeurent la propriété pleine et entière et exclusive du GICPER ou de ses titulaires. Toute utilisation ultérieure de ces informations et documents par le CLIENT, notamment toute reproduction, redistribution ou représentation au public, est strictement interdite, sauf accord préalable écrit du GICPER.

Article 7 – Responsabilité

En aucun cas le GICPER ne sera tenu responsable de l'utilisation faite par le CLIENT des données et informations communiquées par le GICPER dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation. Tout dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation de ces données et informations sera supporté exclusivement par le CLIENT.

Article 8 - Informatique et Libertés

En signant le bulletin d'inscription, le CLIENT déclare consentir librement et sans réserve au traitement des informations et données personnelles fournies au GICPER. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et ne seront utilisées que dans le but d'assurer la bonne exécution de la prestation. Dans le cadre de ce traitement, les informations recueillies pourront être communiquées aux membres du GICPER. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, d'opposition ou de rectification aux informations le concernant et qui figureraient sur tout fichier à l'usage du GICPER auprès de : **GICPER – Correspondant Informatique et Libertés - 14 rue de la République - 92 800 PUTEAUX – cil@uic.fr.**

Article 9 - Règlement des différends

Le bulletin d'inscription et les présentes conditions générales sont soumis aux dispositions du droit français. Tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la cessation du bulletin d'inscription et des présentes conditions générales, et même en cas d'urgence, relève de la compétence exclusive des tribunaux de NANTERRE, qu'il y ait ou non pluralité de défendeurs ou appels en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

GICPER

Association loi de 1901 - Siège social : 14 rue de la République 92800 Puteaux
Siret : 338 052 970 00021 - TVA n° FR 60 338 052 970

Déclaration d'activité de formation n°11 92 16121 92 auprès du préfet de la région Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Le GICPER s'engage et facilite les modalités de financement des PME

Contexte	24
Les différents financements pour les formations	25
1. Financement via OPCO	25
2. Financement via le CPF (Compte Personnel de Formation)	25
3. Financement directement pris en charge par l'entreprise	25
Exigences des formations GICPER - Qualiopi.....	25
1. Communication et annonce des formations	25
2. Besoin des participants	26
3. Vérification des prérequis	26
4. Compétences et expertise des formateurs	26
5. Gestion des personnes en situation de handicap	26
6. Début de la formation	27
7. Pendant la formation	27
8. Évaluation des acquis	27
9. Après la formation	28

Version	Rédacteur	Date de rédaction	Date de mise en application	Modification
1	Aurore FRIES	22/07/2020	02/09/2020	/

Contexte

Cette procédure décrit les modes de financement et les exigences des formations délivrées par le GICPER, en lien avec le référentiel national qualité QUALIOPi des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, publié via les décrets [n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle](#) et [n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences](#).

Les différents financements pour les formations

1. Financement via OPCO

OPCO signifie opérateurs de compétences. Ces organismes agréés par l'Etat sont chargés de financer l'apprentissage, aider les branches professionnelles à construire leurs certifications professionnelles et guider les PME dans la définition de leurs besoins en formation.

Le GICPER est un organisme de formation (numéro déclaration activité : 11 92 16121 92) certifié QUALIOPi. Du fait de cette certification, les formations proposées par le GICPER peuvent rentrer dans le plan de développement des compétences d'une entreprise et être financées par les OPCO.

- Plus d'informations sur le Plan de développement des compétences : [Lien](#)
- Plus d'informations sur la certification Qualiopi : [Lien](#)
- [Dispositif - OPCO 2i](#) : spécialchimie.

2. Financement via le CPF (Compte Personnel de Formation)

Le Compte personnel de formation (CPF) permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la date à laquelle elle fait valoir l'ensemble de ses droits à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle. Ce mode de financement n'est accessible que pour les formations disponibles sur le site moncompteformation.gouv.fr

- Plus d'informations sur la formation qualifiante : [Lien](#)
- Plus d'informations sur le CPF : [Lien](#).

À noter qu'un co-financement (CPF + prise en charge par l'entreprise ou par des fonds personnels) est possible. Pour inscrire une formation, il faut déposer un dossier au « répertoire spécifique » qui sera évalué par une commission France Compétence.

3. Financement directement pris en charge par l'entreprise

Les entreprises peuvent directement financer une formation, au même titre qu'une prestation. Dans ce cas, le GICPER facture directement les entreprises.

Exigences des formations GICPER - Qualiopi

1. Communication et annonce des formations

Nous nous engageons : toutes les Formations doivent être présentes en ligne, sur site internet, avec les informations suivantes :

- Programme de formation détaillé
- Formateur(s)
- Éventuels prérequis,
- Les objectifs,
- Capacités et compétences professionnelles visées
- La durée,

- Modalités d'intervention (sur site ou à distance)
- Le public visé
- Les modalités et délais d'accès,
- Moyens pédagogiques et les livrables (fascicules, pdf,...)
- Les tarifs,
- Les contacts,
- Les méthodes mobilisées et modalités d'évaluation des acquis,
- L'éventuelle accessibilité aux personnes handicapées

Les inscriptions se font via un bulletin d'inscription qui contient :

- Un descriptif de la structure
- Les conditions générales de vente

2. Besoin des participants

Les besoins et attentes particuliers des stagiaires sont recueillis via le bulletin d'inscription (en ligne ou papier), ils sont ensuite reportés sur le tableau de suivi des inscriptions et consultés par les formateurs avant la formation.

3. Vérification des prérequis

Les formations nécessitant des prérequis sont identifiées ainsi que les moyens de vérification de ces prérequis. Lorsque des prérequis sont nécessaires, les stagiaires en sont informés via le programme ou l'offre de formation.

Le formateur s'assure, préalablement à la formation, que les prérequis sont validés. De plus, via les offres ou les bulletins d'inscription, les stagiaires ou signataires confirment avoir les prérequis nécessaires.

4. Compétences et expertise des formateurs

Justifier de l'expertise des formateurs qui interviennent

Formations, expériences pratiques, comment les compétences sont entretenues ?

Les formateurs Responsible Care GICPER sont tous :

- consultants QHSE avec de nombreuses années d'expériences dans l'industrie chimique sur site et en centrale,
- membres du comité Responsible Care de France Chimie. Ils ont contribué à la création du diagnostic Responsible Care français en 2018 et européen lancé en 2020 et l'ont mis en œuvre sur le terrain dans des entreprises de toutes tailles (de 10 à quelques milliers de salariés)

5. Gestion des personnes en situation de handicap

Les bulletins d'inscription permettent d'identifier les stagiaires en situation de handicap. L'information est alors transmise à Chimie promotion qui est le gestionnaire des locaux,

Chimie promotion prend alors contact avec le gestionnaire de formation pour déterminer les modalités d'accès.

Si le GICPER ne peut pas traiter la demande de la personne en situation de handicap, il renvoie vers les réseaux compétents dans le domaine (référence handicap pôle emploi, AGEFIPH, AGIP, ...).

6. Début de la formation

Pour les formations (hors web-formations), un tour de table est systématiquement réalisé en début de formation par l'ensemble des stagiaires.

Le formateur demande alors aux stagiaires :

- **Présentation de son entreprise.**
- **Leurs fonctions et leurs activités au sein de l'entreprise.**
- **Quel est leur niveau de connaissances par rapport aux compétences visées.**
- **Quels sont leurs attentes et leurs besoins par rapport à la journée de formation.**

Ce dernier point permet au formateur d'évaluer si le stagiaire est bien en phase avec l'objectif de la formation et si besoin il recadre l'objectif.

En fonction de ces quatre paramètres le formateur pourra adapter le discours et mettre l'accent sur certains points spécifiques aux problématiques des personnes présentes.

Le déroulé de la formation est exposé aux stagiaires en début de formation

7. Pendant la formation

Deux pauses d'environ 15 minutes sont réparties lors de la formation, une le matin et une l'après-midi. Les formations sont composées d'une présentation (par exemple Powerpoint) et accompagnées de cas pratiques et d'exercices.

Les formateurs veillent à poser régulièrement des questions aux participants et un temps pour les questions réponses est consacré à la fin des différentes parties.

8. Évaluation des acquis

Toutes les formations proposées font l'objet d'une évaluation des acquis.

Cette évaluation des acquis peut prendre différentes formes :

- **Restitution orale (entretien) individuelle ou groupée.**
- **Quizz/QCM**
- **Exercice pratique**
- **Autre (moyen d'évaluation alors précisé sur le programme de formation)**

Les modalités et les résultats de l'évaluation des acquis (compétences acquises ou non) sont transcrits sur les attestations de formation délivrées aux stagiaires et sur le fichier de suivi des formations.

9. Après la formation

À la suite de la formation, un questionnaire de satisfaction « à chaud » est complété par le stagiaire, en version papier ou électronique. Entre 3 et 5 mois après la date de réalisation de la formation, les stagiaires sont contactés par mail pour compléter le « questionnaire de satisfaction à froid » en ligne.