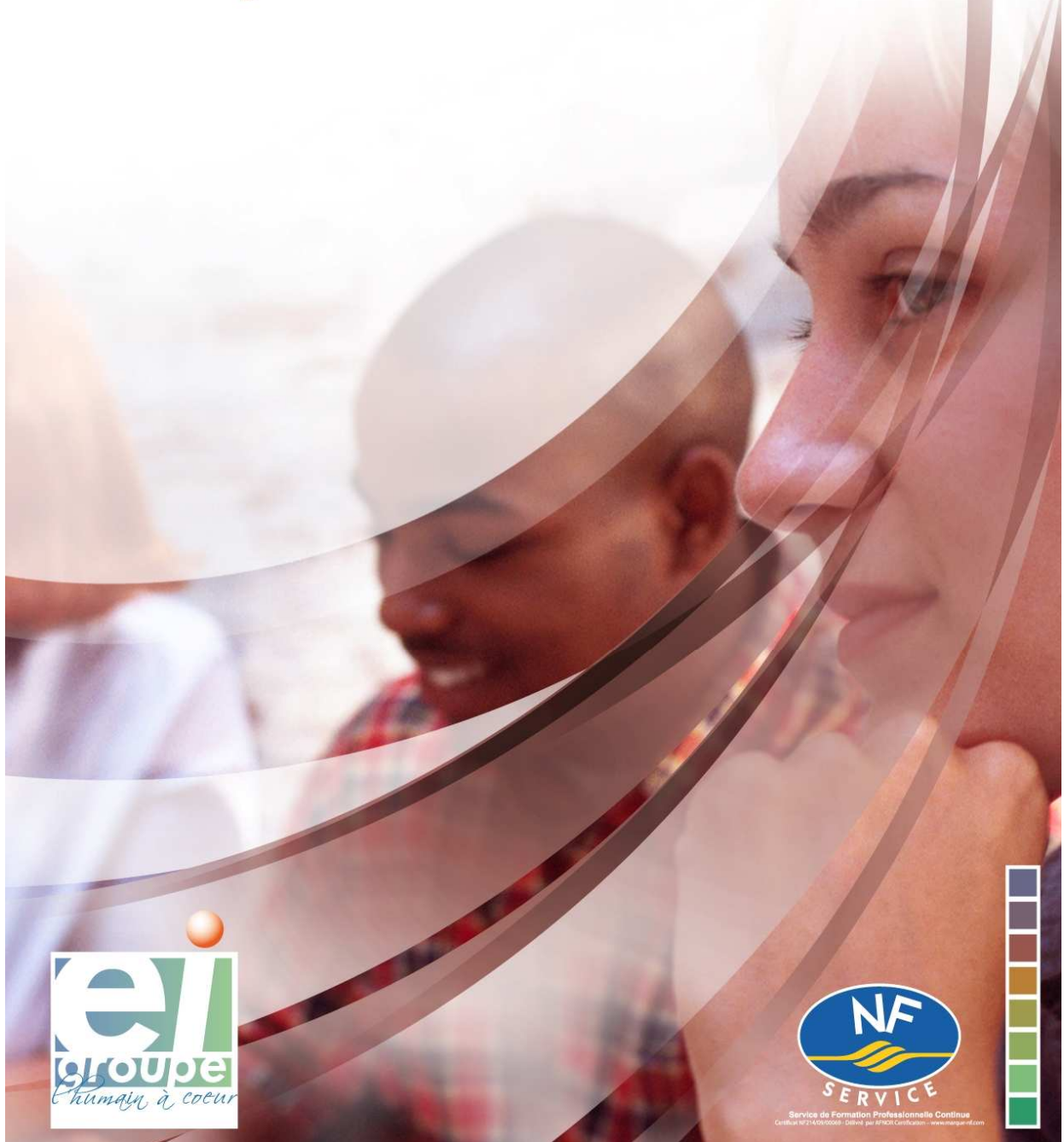




# Etudes & Conseil

## Catalogue Formations



Service de Formation Professionnelle Continue  
Certificat NF214/09/00069 - Délivré par AFNOR Certification - www.afnor-nf.com



*Les formations présentées dans ce catalogue ont été conçues par EI GROUPE.*

*Offre tarifaire : Offre selon barème – devis sur demande*

EI GROUPE – Le Fontbelle – 22, rue des Chasseurs -34070 MONTPELLIER – [www.groupe-ei.fr](http://www.groupe-ei.fr)  
Tél. : 04 67 602 623 – Fax: 04 67 04 89 82 – [contact@groupe-ei.fr](mailto:contact@groupe-ei.fr)



Formation Professionnelle Continue - GROUPE EI : Certificat NF214/09/00069 / ECLIPSE : Certificat NF214/09/00070 / ISTECC : Certificat NF214/09/00071  
Cette marque prouve la conformité aux normes NF X 50-760 et NF X 50-761, et aux règles de certification NF214. Elle garantit que l'aide à la formulation de la demande, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, la conception du produit pédagogique, l'organisation de la formation, la réalisation de la formation et l'évaluation sont contrôlées régulièrement par AFNOR Certification - 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France.

## Lettre d'engagement

Montpellier le 2 mai 2011

### **Pour des équipes et des clients engagés et proactifs, fédérés par un projet d'entreprise tourné vers l'avenir.**

Notre politique qualité place nos clients internes et externes au cœur de nos préoccupations.

Le référentiel NF Service Formation Professionnelle Continue (NF214) guide notre organisation dans cette quête et offre un cadre et des repères pour notre démarche d'amélioration continue.

Certifié depuis le 19 mars 2009, nous entrons dans une phase de maturité de notre système.

Nous nous devons maintenant de dépasser la simple conformation au cadre normatif pour nourrir des ambitions proactives collectives d'innovation et de changement, motrices d'une organisation plus performante et d'une qualité de vie et de travail optimisée.

Il convient donc de substituer à la simple satisfaction du client interne et externe, son adhésion et son engagement à s'inscrire dans un processus où l'amélioration continue devient une mise en mouvement collective constructive de sens.

Ainsi, les cibles porteuses d'amélioration continue dans une dynamique de prévention précoce et anticipée doivent progressivement être instaurées en lieu et place d'une simple grammaire d'action réactive.

Je m'engage donc, et l'équipe de Direction à mes côtés, à valoriser ces nouvelles orientations de notre démarche de progrès, et à mesurer la qualité de vie au travail, l'innovation, l'engagement individuel et collectif au service de l'adhésion de nos clients et de leur implication active dans nos propres processus.

Cette logique de changement s'inscrit dans un cycle long de plusieurs années, qui nécessite la mise en place d'indicateurs aptes à jalonner ce parcours, pour

- 1) Associer nos clients externes à notre projet en les rendant acteurs,
- 2) Inscrire notre action dans une dynamique constante de promotion déontologique et réglementaire,
- 3) Anticiper la demande client par une innovation soutenue, par la veille et la créativité,
- 4) Soutenir, susciter et valoriser les idées neuves et l'engagement,
- 5) Développer le leadership de notre encadrement par les compétences,
- 6) Fédérer les équipes autour des idées neuves et du projet d'entreprise.

En synthèse de ces orientations, nos objectifs sont les suivants :

- Continuer à assurer le respect de nos engagements pour les délais d'envoi des documents relatifs aux actions menées, tant en amont qu'en aval ;
- Maintenir la satisfaction globale des clients externes relative aux actions de formation à un taux supérieur à 92% ;
- Suivre le taux d'entrée sur le marché de l'emploi du public en difficulté au terme de sa formation et s'engager sur un taux supérieur à 40% ;
- Développer en collaboration avec nos clients, la mesure de la satisfaction à froid de 15 actions mises en place, et obtenir un taux de satisfaction à froid de 70% ;
- Développer l'innovation, la recherche et la créativité et promouvoir 5 produits nouveaux par an ;
- Promouvoir la qualité de vie au travail, instaurer un baromètre interne en 2011 et faire progresser la qualité de vie au travail perçue de 5 % dans les deux années suivantes ;
- Développer les compétences individuelles par la formation avec un objectif de 50 jours annuels de formation interne.

Gaële POIRRIER, Responsable Qualité, pilote notre système Qualité, Mélanie THEAULT, Animatrice Qualité, Lydie LABYRE, Responsable des moyens et des méthodes et Eric THOMAS, Responsable des Audits internes en sont acteurs référents.

Révéler et soutenir les talents de chacun, favoriser et valoriser sa créativité, s'adapter à un client acteur et proactif pour l'accompagner au-delà de nos prestations, telles sont nos orientations fortes pour les 3 années à venir.

Pascal LAMBERT, Directeur



## NOTRE APPROCHE PEDAGOGIQUE

## ● Une organisation optimisée

- . **Des formations inter** : l'hétérogénéité des groupes est mise à profit pour dynamiser l'échange de pratiques, l'analyse commune des problématiques pour une meilleure appropriation des pistes de solutions abordées.
- . **Des formations intra** : Une adaptation sur mesure des formations proposées, avec une possibilité de travail de préparation sur votre organisation, vos méthodes, vos outils, les spécificités de vos prestations.

## ● Une progression pédagogique favorisant l'acquisition des compétences

- . **Des modules de formation organisés en jours consécutifs** : pour l'engagement des participants dans une dynamique formative, la cohésion du groupe de formation, la réflexion collective et la production de méthodes et outils pertinents.
- . **Des modules de formation en jours non consécutifs** : Le délai (à déterminer) en intersessions permet aux acteurs d'opérationnaliser certaines pratiques ou méthodes, de mener leur propre réflexion pour une meilleure appropriation des apports formatifs, d'identifier des problématiques ou situations à aborder lors des rencontres suivantes.


## ● Des méthodes pédagogiques favorisant l'opérationnalité

- . **L'apport de concepts** a pour but de d'approfondir ou de réinvestir les connaissances des participants aux vues de leurs différents cursus de formation initiale ou professionnelle, et de nourrir des regards différents sur les approches théoriques et ainsi de générer des pratiques réfléchies et pertinentes.
- . **L'approche méthodologique**, pratique et pragmatique à partir d'exercices, de mises en situation, mais surtout de témoignages et expériences situationnelles des participants. L'étude de cas réels revêt un caractère « possible » puisque déjà survenu, et est un moteur à l'implication, l'analyse, voire la projection des participants. Les mises en situation pratiques des formations techniques s'effectuent dans un logement réel ou reconstitué (appartement pédagogique). Ce logement est équipé de matériels et produits habituellement présents dans les domiciles.
- . **Des participants acteurs** : lors de temps de travail en grands groupes pour les apports magistraux d'éléments de concepts, lors des espaces de travail en sous-groupes privilégiant l'échange, l'étude de cas et la mise en situation pratique, et des temps de réinvestissement et de débriefing.
- . **La remise d'un « support stagiaire »** : une version « papier » facilite la prise de notes en cours de formation, et la découverte des méthodes et outils. Une version numérique (CD ROM) peut être remise aux participants en fin de formation, pour une meilleure appropriation et utilisation sur poste de travail des outils (versions WORD et EXCEL adaptables et personnalisables).

## ● Une pratique d'évaluation favorisant la dynamique de progrès

- . **Des outils d'évaluation des acquis de formation**, visant à mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques décrits, peuvent être mis en place (*le choix des outils est fonction des thèmes de formation et objectifs pédagogiques et est fonction de l'analyse de la demande*) :
  - **La cible de positionnement de capacités** (positionnement des capacités sur 4 sphères : absence de capacité / pratique tutorée / pratique autonome / capacité d'adapter ses pratiques et utilisations à une situation, voire de faire évoluer les outils ou méthodes).
  - **Le tableau d'évaluation formative**, (positionnement des acquis sur 4 niveaux : absence de compréhension – d'appréhension / compréhension générale / projection dans son activité – sa structure / vision « pratique » des éléments abordés).
- . **Un dispositif de suivi**, visant à tracer les actions mises en œuvre et mesurer la satisfaction des stagiaires :
  - **Un dispositif d'évaluation à chaud** (mesurer le niveau de satisfaction immédiate des participants). Utilisation possible de votre dispositif d'évaluation.
  - **Le compte rendu de formation.**
  - **Une attestation de validation de la formation** et, le cas échéant, mise à jour du passeport de formation.
- . **Un outil d'évaluation à froid** (*optionnel aux actions proposées, pouvant être inclus au cahier des charges*), visant à mesurer l'atteinte des objectifs de formation décrits.

## ● FORMATION « ETUDES TERRITORIALES »

<b>Code</b>	FOB	
<b>Intitulé</b>	<b>CONDUIRE L'ANALYSE DES BESOINS SOCIAUX</b>	
<b>Objectifs</b>	<p>Respecter les dispositions réglementaires en termes d'analyse des besoins sociaux prévues par le décret du 6 mai 1995.</p> <p>Situer l'action du CCAS dans le contexte des besoins sociaux locaux, départementaux et nationaux</p> <p>Etre capable de mettre en œuvre l'investigation, la consignation et le traitement des données sociales de référence sur le territoire.</p> <p>Etre capable de mobiliser l'analyse des besoins sociaux dans le cadre d'un pilotage dynamique de la politique sociale du territoire.</p>	
<b>Points clés</b>	<p><b><u>I - Le contexte réglementaire</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'obligation légale en termes d'analyse des besoins sociaux (ABS) : le décret du 6 mai 1995</li> <li>▪ L'environnement de l'ABS : les acteurs territoriaux, les partenaires, les sources d'informations (Conseil Général, CAF, ANPE, INSEE, Collectivité (service enfance, famille / Service technique, ...), associations, ...</li> </ul> <p><b><u>II - Conduire le diagnostic de positionnement</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etablir un état des lieux exhaustif des prestations rendues par le service / l'institution</li> <li>▪ Positionner ces prestations face aux besoins sociaux constatés.</li> </ul> <p><b><u>III - Conduire l'investigation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduire une analyse documentaire à partir de diverses sources (non limitatives) de partenaires (Conseil Général, CAF, ANPE, INSEE, Collectivité (service enfance, famille / Service technique, ...), associations, ...</li> <li>▪ Conduire les entretiens avec des acteurs du terrain et des travailleurs sociaux</li> <li>▪ Concevoir et administrer des questionnaires auprès de bénéficiaires</li> <li>▪ Echantillonner la population étudiée.</li> </ul> <p><b><u>IV - Produire les indicateurs de pilotage et de suivi</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formaliser et valider les principaux indicateurs de pilotage et de suivi des besoins sociaux</li> <li>▪ Définir les modalités d'orientation de l'action sociale en fonction des indicateurs</li> <li>▪ Constituer, animer et coordonner un réseau d'acteurs sociaux impliqués dans l'observation sociale.</li> </ul> <p><b><u>V - Produire le rapport d'analyse des besoins sociaux</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traiter les données collectées</li> <li>▪ Structurer le plan et les grandes parties du rapport d'ABS</li> <li>▪ Mettre en œuvre les techniques rédactionnelles</li> <li>▪ Rédiger une note prescriptive en termes d'actions sociales</li> <li>▪ Réaliser d'une présentation dynamique</li> <li>▪ Animer une revue de restitution.</li> </ul>	
<b>Public</b>	Cadres A et B de la fonction publique territoriale en charge de la mission d'encadrement au sein des CCAS.	
<b>Durée</b>	3 jours - 21 heures	
<b>Pré requis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pré requis apprenants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucun pré requis particulier.</li> </ul> </li> <li>● <b>Pré requis techniques et organisationnels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucun pré requis particulier.</li> </ul> </li> </ul>	

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Article 1 : Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'ensemble des actions de formation développées par les sociétés du Groupe. Elles s'appliquent également à toutes les opérations commerciales actuelles et futures développées sous les marques : EI, ECLIPSE ou ISTE.C.  
Ces Conditions Générales de Vente prévalent sur toutes autres conditions générales et ne peuvent être modifiées que par des Conditions Particulières préalablement et expressément acceptées par écrit par les parties. En aucun cas les conditions générales d'achat du Client ne sont opposables aux présentes.  
Les Conditions Générales seront applicables aux parties ainsi qu'à tous leurs successeurs ou cessionnaires, étant expressément admis par les parties qu'elles ne pourront céder ou déléguer leurs droits ou obligations stipulés aux présentes à aucun tiers, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

### Article 2 : Références Commerciales

Sauf mention explicite de la part du Client, le Groupe est autorisé à faire figurer son nom et/ou logo sur une liste de références commerciales.

### Article 3 : Pré-requis techniques et pédagogiques

Le Client s'engage expressément à se conformer aux pré-requis techniques, pédagogiques et légaux tels que définis dans les catalogues de formation alors en vigueur ou dans toutes offres émanant du Groupe.  
Le prestataire ne pourra en aucune manière être tenu pour responsable des conséquences d'une absence d'information de la part du Client ou de l'inexactitude des informations qui lui auraient été données par le Client.

### Article 4 : Coût pédagogique

Le coût de la formation comprend la préparation technique et pédagogique ainsi que l'animation et la fourniture d'un support de formation remis aux apprenants. Il est communiqué au client dans chaque offre de formation.  
Le Groupe procède à une révision annuelle de ses tarifs selon l'évolution de l'indice SYNTEC®. La variation de tarifs pour l'année à venir est calculée sur la base de l'indice du mois de juillet de l'année en cours par rapport à la valeur de juillet de l'année passée.  
Les tarifs applicables pour l'année à venir seront communiqués avant le 30 novembre de l'année en cours. Les contrats signés avant cette date se verront appliquer les conditions tarifaires antérieures sauf dispositions contractuelles particulières. Le retard ou la non manifestation du Groupe pour l'application de la présente clause d'indexation n'entraîne pas renonciation de sa part à l'application de cette clause.  
Dans le cas où l'action de formation nécessiterait le déploiement de matériel spécifique, une facturation complémentaire sera appliquée.

De plus, les frais de déplacement (hébergement, restauration, indemnités kilométriques, péage..) seront facturés en sus selon le barème suivant :

Distance du déplacement aller-retour	Frais en € / jour
[a] Inférieur à 50 km	16,00 €
[b] De 51 à 100 km	49,00 €
[c] De 101 à 200 km	84,00 €
[d] De 201 à 300 km	113,00 €
[e] De 301 à 400 km	147,00 €
[f] De 401 à 600 km	189,00 €
[g] De 601 à 800 km	231,00 €
[h] Au delà de 801 km	268,00 €

### Article 5 : Conditions de paiement

Les règlements seront effectués par chèque ou par virement bancaire à l'échéance indiquée sur la facture. Conformément à la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, « Le délai convenu entre les parties pour régler les sommes dues ne peut dépasser quarante cinq jours fin de mois ou soixante jours nets à compter de la date d'émission de la facture ». En cas de dépassement de ce délai, il devra être appliqué des intérêts de retard à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

### Article 6 : Annulation – report

#### 6-1 : Annulation par le client

##### Stages intra-entreprises

Jusqu'à quinze jours calendaires avant le début de la formation, le client peut demander, sans frais, l'annulation ou le report d'une commande. En cas de désistement, passé ce délai, une facture d'un montant correspondant aux dépenses déjà effectivement engagées du fait de cette commande, montant qui ne sera jamais inférieur à 30 % du coût total de l'action de formation et qui pourra atteindre 100 % du montant de l'action sera adressée au client.

##### Stages inter-entreprises

En cas d'absence ou d'abandon de la formation par l'apprenant, une facturation du total de l'action sera faite au client, tout stage démarré étant dû dans son intégralité.

Toutefois, et dans les deux cas précédents, si l'annulation, la modification ou le report est motivé par la survenance d'un cas de force majeure justifié par le client, ce dernier pourra reporter l'action de formation ou l'inscription de l'apprenant à une date ultérieure sans frais.

Les sommes liées au dédit sont distinctes de celles correspondant à la réalisation effective de la prestation. Ces dépenses resteront à la charge du client qui ne pourra les imputer sur son obligation de participation au financement de la formation professionnelle continue. Elles ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'organisme financeur.

#### 6-2 Annulation par le prestataire

L'ensemble de la documentation commerciale et publicitaire du Groupe ne peut être considéré comme des documents contractuels et une interruption de la commercialisation de l'une des actions peut intervenir à tout moment.

Le prestataire se réserve le droit de procéder au remplacement de l'intervenant à tout moment avant le début de la session de formation.

Le prestataire se réserve le droit d'annuler une action pour un cas de force majeure, sans dédommagement, ni pénalités au client. Le client pourra choisir une autre date ou annuler son inscription sans pénalités.

Le Groupe ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou dommages consécutifs à l'annulation de l'action ou à son report à une date ultérieure.

### Article 7 : Engagement et responsabilité

Le Groupe s'engage à conduire l'action de formation conformément aux règles de l'art et à mettre en œuvre tous les soins nécessaires afin d'atteindre les objectifs de formation. Le Groupe réactualise régulièrement les contenus pédagogiques afin de prendre en compte toute évolution technique ou réglementaire.

Le Groupe a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle le garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en application des articles 1382 à 1386 du Code Civil en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, causés aux tiers au cours ou à l'occasion des activités définies ci-dessus et provenant de son fait ou du fait de l'un de ses préposés dans l'exercice de ses fonctions.

L'obligation souscrite par le Groupe, dans le cadre de ses formations, constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Tout problème de quelque nature que ce soit survenant avant, pendant ou après la prestation de formation ne peut engager la responsabilité du Groupe.

### Article 8 : Confidentialité et droit de propriété

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations obtenues à l'occasion de l'exécution des prestations et s'interdisent de divulguer ou laisser divulguer à un tiers de telles informations. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre toutes mesures utiles pour que cette obligation de confidentialité soit strictement respectée par les membres de leur personnel respectif impliqués dans l'exécution du Contrat et par tout cocontractant susceptible d'intervenir directement ou indirectement à l'occasion de l'action de formation.

Le Groupe conserve l'intégralité des droits d'auteur (propriété littéraire et artistique) et des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur les contenus, l'ensemble des livrables et documents destinés à l'usage interne du client et remis aux apprenants. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers de tout ou partie de ces formations ou documents, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'accord préalable écrit du prestataire.

### Article 9 : Attribution de juridiction

Le présent contrat est soumis au droit français. Les litiges seront de la compétence du tribunal de commerce de Montpellier.