



Les relations professionnelles au sein des métiers de la formation

Balises pour un code déontologique

24/11/2004

Introduction

D'une manière générale, Epsilon souhaite que se développent entre les professionnels de la formation des relations de partenariat constructif.

Au sein d'Epsilon il est d'usage courant d'utiliser les vocables "formateur interne" et "formateur externe". L'**interne** désigne la personne chargée au sein d'une organisation ou d'une entreprise d'organiser les activités de développement et/ou de formation du personnel de sa propre entreprise et qui s'adresse au marché de la formation comme demandeur (acheteur). L'**externe** désigne l'organisme ou la personne qui exerce des activités de formation ou de consultance pour le compte d'autres firmes et qui s'adresse au marché de la formation comme fournisseur (vendeur). Il va de soi que ces termes génériques peuvent recouvrir une grande variété de formes et de fonctions, les deux facettes (offre et demande) pouvant même se retrouver chez la même personne.

Pour promouvoir de tels partenariats, Epsilon a rédigé, avec l'aide de ses membres, aussi bien externes qu'internes, un code de bonne conduite dont les items décrivent une situation idéale qu'Epsilon recommande de mettre en œuvre.

Ces recommandations s'adressent aussi bien aux membres d'Epsilon qu'à tous les formateurs non-membres soucieux d'une éthique de la profession. Ce document n'est donc nullement confidentiel et Epsilon souhaite au contraire qu'il soit largement diffusé.

Epsilon n'a cependant pas la mission de contrôler l'application de ses recommandations et ne dispose ni de rewards, label ou certification à l'égard de ceux qui les appliquent, ni de sanctions à l'égard de ceux qui s'en écarteraient.

Epsilon propose néanmoins quelques outils simples (ébauche de cahier des charges, contrat-type, lettre-type, guide d'entretiens...) destinés à baliser les bonnes pratiques du métier. Ces outils ont été regroupés et édités dans un cahier séparé.

Une mention "adhère au code de déontologie du Groupe Epsilon" indiquera dans ses catalogues que le formateur (formateur interne ou formateur externe) fait usage de ces outils.

Cette mention pourra être utilisée par les formateurs dans leurs offres promotionnelles ou par des tiers à usage de publicité ou d'information moyennant l'accord préalable du formateur concerné.

L'Ethique du formateur

I. Le formateur interne

Dans sa prise de contact et ses relations avec le formateur externe

- Le formateur interne n'adressera de demande à un formateur externe que si sa demande est une vraie demande. Conscient que cette demande nécessitera de la part du formateur externe un travail souvent conséquent mais non rémunéré, il s'abstiendra de lui demander des offres dont il sait à l'avance qu'il n'en tiendra pas compte.
- A défaut, il informera celui-ci du caractère purement exploratoire de la demande.
- Le formateur interne s'efforcera d'établir une relation de partenariat basée sur une optique "gagnant-gagnant".
- Le formateur interne s'engage à recevoir le formateur externe et à prendre le temps suffisant pour lui expliquer la demande. Il respectera les temps convenus et restera disponible pour des compléments d'informations si nécessaire.

Dans sa définition du besoin et de la mission

- Le formateur interne formulera de façon claire le besoin auquel le formateur externe devra répondre, en précisant s'il y a des exigences particulières auxquelles il ne saurait être dérogé et en l'informant, dans la mesure du possible, des conditions dans lesquelles la mission de formation devra se dérouler, notamment s'il existe une part de risque dû à des circonstances particulières de l'entreprise.
- Pour structurer sa demande le formateur interne aura rédigé un cahier des charges minimal dont il remettra copie au formateur externe afin de faciliter cette phase, Epsilon propose un outil type inspiré des meilleures pratiques de ses membres.
- Le formateur interne désireux de mettre en concurrence plusieurs formateurs externes, se limitera à un nombre raisonnable de candidats. Il est conseillé qu'il en informe le formateur externe sans devoir lui préciser toutefois quels sont les concurrents pressentis.
- Il mettra en avant des critères de choix pouvant se justifier rationnellement par rapport à l'objectif à atteindre.

Dans sa décision de choix

- Le formateur interne basera sa décision sur des critères pertinents par rapport à l'objet de la mission. Il doit être capable d'expliquer - au moins à sa hiérarchie - les raisons qui lui ont fait préférer un formateur externe plutôt qu'un autre. Il est recommandé qu'il explique, dans la mesure du possible, aux formateurs externes non retenus pour une mission et qui avaient fait offre, les raisons qui l'ont conduit à ne pas le choisir. Il n'a cependant aucune obligation de justifier son choix.

Dans sa relation contractuelle

- Le formateur interne établira un contrat ou une convention qui devra préciser les modalités principales de la mission d'exécution sans entrer dans trop de détails ou exigences non pertinentes. afin de faciliter cette phase, Epsilon propose un outil type inspiré des meilleures pratiques de ses membres
- Le formateur interne gardera des contacts fréquents avec le formateur externe de manière à prévenir tout problème majeur. Au cas où une mission devrait être interrompue, il s'efforcera d'en donner les raisons véritables.

Dans l'évaluation de la mission

- Le formateur interne définira avec la hiérarchie de l'entreprise les règles à respecter en matière d'évaluation. Il établira en particulier clairement si ces évaluations sont anonymes ou non et en avertira toutes les parties concernées. Il s'engage à respecter ces règles et à les faire respecter par les différentes parties.
- Le formateur interne précisera dans le cahier des charges quels types d'évaluation il souhaite recevoir de la part du formateur externe au sujet des actions de formation. Il ne cherchera pas à obtenir un jugement au sujet des participants si ceux-ci n'ont pas été préalablement informés qu'une telle évaluation pourrait être demandée.
- Le formateur interne fera part au formateur externe du feedback recueilli auprès des différentes parties, toujours dans le respect des règles prédéfinies.

II. Formateur externe

Dans sa prise de contact avec le formateur interne

- Le formateur externe s'engage à respecter les règles déontologiques propres à la démarche commerciale : premier contact d'information concise, clarté sur l'objectif de la démarche, prise de rendez-vous

Dans la phase d'analyse des besoins

- Lors de l'entretien de présentation et/ou d'analyse des besoins, il s'efforcera de respecter la durée annoncée, quitte à fixer de nouveaux rendez-vous, et il s'abstiendra de relances intempestives.
- Pour l'analyse des besoins, le formateur externe laissera au formateur interne le temps de bien expliquer la demande. Il s'attachera à analyser le cahier des charges remis par le formateur interne et, à défaut, il prendra l'initiative d'en rédiger un pendant l'entretien.
- Il veillera particulièrement à ce qu'un écrit résume et acte l'échange.
- Le formateur externe indiquera clairement quelles personnes sont désignées par lui pour poursuivre la mission et il donnera les coordonnées utiles pour les joindre.
- Le formateur n'acceptera pas de missions pour lesquelles il sait pertinemment ne pas disposer des compétences requises. Il peut, le cas échéant accepter et s'engager à trouver un sous-traitant non sans en avoir clairement informé le formateur interne.

Dans son offre de formation

- L'offre d'intervention répondra au besoin exprimé et sera donc davantage qu'une documentation publicitaire ou informative. Le formateur externe fera la distinction, dans son offre, entre, d'une part, les éléments spécifiques et sur mesure de son offre et, d'autre part, les modèles, pratiques, supports, etc. standards qu'il utilise.
- L'offre indiquera clairement les composantes du prix et des facteurs qui pourraient l'influencer. Elle détaillera ce qui est inclus dans le prix et ce qui est sujet à facturation séparée.

Dans l'action de formation proprement dite

- Outre les clauses de confidentialité qui seraient reprises dans le contrat passé entre l'entreprise et le formateur externe, celui-ci s'engage à respecter la plus stricte confidentialité par rapport aux informations qu'il pourrait recueillir de la part des participants.

- Le formateur externe respectera la durée convenue des formations et ne cherchera pas à prolonger indûment sa mission par des artifices (multiplication de journées non justifiées, follow-up excessifs, etc.). Toute modification des durées d'intervention sera avalisée par le formateur interne.
- Le formateur ne cherchera pas à influencer les participants pour que ceux-ci demandent la continuation de la formation (sous forme de coaching par exemple). Il ne prendra vis-à-vis d'eux aucun engagement oral ou écrit en ce sens sans avoir auparavant obtenu l'accord formel du formateur interne qui, seul, peut décider si de nouvelles actions sont opportunes. Si le formateur externe estime que de nouveaux besoins de formation se sont révélés durant la mission, il réservera son jugement et en fera part au formateur interne et non aux participants.
- Le formateur externe s'engage à ce que la mission soit accomplie par les personnes convenues et à ce que tout changement de personne chargée de mission soit avalisé par le formateur interne.
- Si le formateur externe s'aperçoit durant sa mission que des problèmes sérieux risquent de se poser dans l'entreprise de son client suite à la mission qui lui a été confiée (par ex.: conflits, résistance au changement,...), il se doit d'en avertir le formateur interne. Ce dernier veillera à ne pas en attribuer la cause au formateur externe ou à l'action de formation s'il n'en est pas ainsi.

Dans l'évaluation

- Le formateur externe s'engage à respecter les règles de l'évaluation propres à l'entreprise.
- Il n'émettra pas de jugement au sujet des personnes sauf s'il en était expressément convenu auparavant et si les participants étaient au courant de la règle. Même dans ce dernier cas, conscient que le comportement en situation d'apprentissage peut être fort différent du comportement en situation de travail réel, le formateur externe limitera son jugement aux éléments observés durant la formation.

* * *
*