

Modalités d'accueil et conditions de déroulement aux publics bénéficiaires

Le présent document explique l'intégralité des modalités d'accueil que ce soit à nos locaux, sur site client ou à distance ainsi que les conditions de déroulement de votre formation.

Avant la formation :

Dès réception de votre commande de services, notre équipe administrative prendra contact avec les bénéficiaires de la formation ou votre référent formation afin de compléter le dossier administratif, à savoir la convention de formation, la liste des participants avec leur coordonnées, la définition de leur situation (si PSH) et l'envoi de documents annexes tels que la charte d'engagement du bénéficiaire.

Le formateur prendra contact en parallèle avec les bénéficiaires de la formation ou votre référent formation afin de remplir conjointement les dates et horaires d'intervention dans le plan de formation. Une fois l'ensemble des dates définies, notre formateur vous adressera par email une invitation aux dates et horaires validés, cette invitation peut sur demande du référent formation être transmise par ses soins aux bénéficiaires, nous vous remercions par avance de bien vouloir valider les invitations reçues et nous informer si un changement doit se faire concernant une date et/ou un horaire afin que notre formateur puisse adapter en conséquence ses interventions et modifier le plan de formation.

Vous recevrez le présent document dans l'invitation transmise par email, les invitations seront transmises aux adresses email mentionnées dans la liste des participants joint à la convention. L'invitation mentionnera la date, les horaires, le lieux et la session concernée.

Le déroulement de votre formation :

Organisation et lieux :

Nos formations débutent généralement à 9 heures et se terminent à 17h, les horaires seront définis conjointement avec le client, les horaires peuvent être adaptés sur demande du client notamment en cas de PSH.

Les horaires du dernier jour de formation sont définis en accord avec le groupe afin de permettre à ceux qui doivent prendre le train, l'avion ou la route d'être parfaitement dans les temps.

La durée maximale de formation sur une journée est de 7 heures afin de pouvoir garantir un temps de concentration adéquate.

Concernant le nombre de participants, nous avons un maximum de 7 participants par formateur pour assurer une capacité d'écoute optimale et permettre à chacun de pouvoir intervenir, au-delà de 7 participants, 2 sessions distinctes sont organisées pour garantir cette qualité d'échanges.

Dans les locaux du client :

Si intervention sur site client, le client devra s'assurer que la salle qui recevra la session de formation est adaptée à l'intervention (salles suffisamment éclairées, température adaptée ou adaptable pour des bénéficiaires qui resteront en position assise fixe, équipée d'un écran de présentation à minima, surface adaptée à la taille et aux contraintes pédagogiques de la formation et accessibles aux Personnes en Situation de Handicap...), toilettes à disposition.

Il devra également pouvoir proposer une solution pour le déjeuner, soit le formateur et les bénéficiaires disposeront d'une salle permettant de manger sur place, soit il pourra indiquer à ces derniers des lieux de restauration à proximité.

Le formateur s'assurera auprès du client par email, 1 semaine en amont de la formation que la salle est bien réservée et conforme aux besoins pour les sessions de formation prévues et les bénéficiaires concernés. En cas d'indisponibilité, le client devra prévenir le formateur au minimum 1 semaine avant la formation afin que ce dernier puisse prendre ses dispositions.

Dans nos locaux de Chambéry :

Nous bénéficions d'une salle de conférence équipée d'un système de vidéoconférence avec écran, caméra et micro JABRA, paperboard, nos locaux sont conformes pour l'accueil du public et adaptables à l'accueil de Personnes en Situation de Handicap, nos locaux sont situés au Rez-de-Chaussée du bâtiment bénéficiant de 2 entrées accessibles aux PSH, nos bureaux pour parti sont ajustables en hauteur électriquement pour un meilleur réglage. Nos bureaux sont suffisamment éclairés, sont chauffés et ventilés, la surface adaptée à la taille et aux contraintes pédagogiques de la formation et à l'accès aux PSH).

Des places de parking AGENTIL et Visiteurs sont disponibles, ainsi que des places Handicap devant l'entrée des locaux.

Nous disposons d'une cuisine permettant la prise des repas sur place (avec frigo, micro-onde, lave-vaisselle, machine à café ou thé), deux toilettes privatives dans nos locaux.

Pour le déjeuner, les bénéficiaires ont 2 possibilités, prise de repas sur place, soit notre formateur pourra leur indiquer des lieux de restauration à proximité, à pied.

Les frais de restauration et de déplacements jusqu'à nos locaux, ainsi que tout autre frais afférents sont à la charge du participant.

Nous mettons à disposition des bénéficiaires un accès internet pour permettre l'accès à leur bases de données clients.

Les numéros de téléphone et email de contact figurent sur notre site internet, sur tous les pieds de page de nos documents et dans nos signatures d'email.

Nous demandons aux bénéficiaires de laisser le lieu de formation dans l'état de propreté dans lequel ils l'ont trouvé en arrivant et de ne pas détériorer, ni voler le matériel mis à leur disposition.

Il est interdit de fumer dans les locaux, des cendriers sont mis à disposition en extérieur, (cigarettes électroniques incluses).

Les locaux sont accessibles à tous dans le respect de chacun.

Pour les formations à distance :

Nous mettons à disposition de l'ensemble des bénéficiaires des outils de vidéoconférence gratuites, accessibles facilement sur leur poste et surtout performants pour permettre la connexion et présentation à la session pour plusieurs participants.



Il est également possible d'enregistrer sur demande des participants, les sessions de formations réalisées sur ces outils afin qu'il puisse les récupérer à l'issue des sessions de formation comme support de formation.

La formation étant réalisée sur le matériel de la société avec ses données propres permettant une formation sur l'outil en situation réelle, nous demandons au client de vérifier une semaine avant la session de formation qu'il dispose bien des accès nécessaires et fonctionnels sur le logiciel (notamment une connexion internet et un débit suffisant si le participant suit la formation à distance et en dehors de ses locaux et du réseau).

Les dates des sessions de formation sont définies uniquement lorsque le client dispose déjà de ses accès et sa base de données afin d'assurer une disponibilité de l'outil.

Déroulement :

Nos formateurs basent leurs formations sur des supports complets mis à disposition par les éditeurs du logiciel afin d'assurer une utilisation future conforme aux bonnes pratiques. Alternant le théorique et les mises en application réel sur l'outil, cette formation s'inscrit dans le cadre d'une méthode démonstrative, le formateur utilise les données propres de l'entreprise. La formation consiste à dérouler de manière détaillée le programme de formation en effectuant des manipulations et des exemples.

De la compréhension à l'intégration en passant par l'expérimentation directe, la formation s'appuie sur un apprentissage dynamique et participatif en pédagogie active, des échanges permettront une mutualisation des expériences issues de cas pratiques concrets.

Le matériel utilisé est celui de la société, ainsi que celui des formateurs pour les présentations théoriques et illustrations des thèmes abordés.

Evaluation :

Notre processus et les modalités d'évaluation sont décrites sur notre site internet, ainsi que dans la convention de formation, il s'articule en 3 étapes :

- **Evaluation en temps réel sur l'utilisation de l'outil :** le formateur forme sur le logiciel en temps réel et sur les bases de données propres des bénéficiaires afin de les mettre en situation de travail de la

même manière qu'ils le feront dans leur activité, permettant ainsi une explication concrète et que les bénéficiaires puissent poser toutes les questions dans le même temps que la démonstration.

- **Evaluation orale par l'échange avec les bénéficiaires** : à la fin de chaque session, un tour de table est effectué afin de pouvoir connaître les impressions des bénéficiaires et voir avec eux si ils ont bien compris ou si des explications complémentaires sont nécessaires.
- **Evaluation du formateur sur la validation des acquis** : une attestation de validation des acquis est réalisée pour chaque bénéficiaire, le formateur pourra dans ce document donné sa conclusion sur l'atteinte des objectifs par le bénéficiaire. Cette attestation sera également transmise au bénéficiaire à l'issu de la formation.

Signature des feuilles de présence hebdomadaire :

Le bénéficiaire devra signer chaque jour, les feuilles d'attestation de présence remise par le formateur.

Après la formation :

Remise des supports pédagogiques :

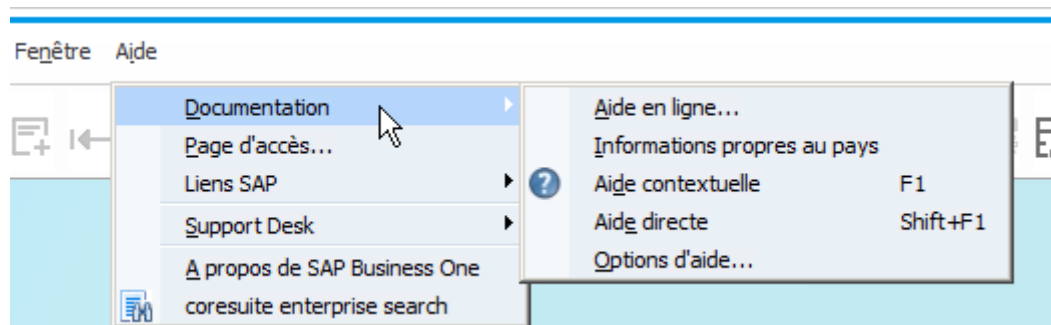
Afin que les bénéficiaires puissent s'appropriier les ressources pédagogiques présentées, et puissent les consulter même après la formation, les supports vus durant la formation leur sont transmis par email à l'issu de la formation, l'adresse email utilisée est celle renseignée par les bénéficiaires dans la liste des participants joint à la convention de formation, le référent formation désigné par le client peut aussi être en charge de la remise des supports aux bénéficiaires si il/elle le souhaite.

Le bénéficiaire retrouvera les supports guide des éditeurs, les guides personnalisés créés par notre formateur sur des sujets dédiés si il y a, les enregistrements des sessions de formation réalisées sur vidéoconférence si un bénéficiaire à souhaiter que ces dernières soient enregistrées.

Sur notre site internet il trouvera également les explications et liens vers les supports additionnels présents dans le logiciel du client en mise à disposition permanente (Aide en ligne ci-dessous), ainsi que les liens vers les sites de nos éditeurs permettant également d'avoir des supports explicatifs supplémentaires si le bénéficiaire souhaite approfondir par lui-même ses connaissances.



Aide en ligne sur le logiciel avec une base documentaire complète sur l'ensemble des modules du logiciel selon la version utilisée par le client, ainsi que les liens vers les différents portails de l'éditeur :



SAP Business One 9.3

Notamment le portail « **SAP Help Portal** » <https://help.sap.com/viewer/index> sur lequel il pourra retrouver d'autres supports d'explications sur certaines opérations du logiciel.

SAP Help Portal

Remise de l'attestation de validation des acquis :

Au terme de la formation, chaque participant recevra par email une attestation validant les modules auxquels il a participé et pour lesquels il a validé les acquis, cette attestation sera rempli et signé par le formateur.

Envoi de questionnaires de satisfaction :

Un questionnaire sera transmis à chaque participant ainsi qu'au client à l'issue de la formation, dans un délai de 1 semaine maximum après la formation, afin de pouvoir recueillir les impressions, appréciations, réclamations du bénéficiaire dans une démarche d'amélioration continu.

Si le questionnaire n'est pas complété, AGENTIL se permettra de relancer le participant et le client afin de pouvoir récupérer ses appréciations dans un délai de 1 mois maximum suivant la formation.

Si le bénéficiaire et/ou le client ne répondent pas à nos sollicitations passé ce délai, c'est le référent formation désigné au sein de l'entreprise qui sera en charge de récupérer ses appréciations et de les transmettre.

Référencement et témoignage expérience client :

Nos équipes vous solliciterons pour un référencement et témoignage de votre expérience de formation avec notre organisme, cette prise de contact peut s'effectuer plusieurs mois après la formation, nous vous remercions par avance pour votre participation qui permettra aux futurs bénéficiaires de se faire une opinion.

Bonne formation à tous ! Nous restons disponibles pour tout complément d'information.