

LIVRET D'ACCUEIL

1. PRÉAMBULE

Dans le cadre du respect des critères d'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre, nous avons élaboré ce document afin de vous guider et de vous accompagner tout au long de votre parcours de formation.

SOMMAIRE

2. OBJECTIF DU LIVRET

Ce document a pour but de faciliter votre intégration en vous fournissant toutes les informations nécessaires dès votre arrivée. Grâce à notre espace personnel sécurisé, vous pourrez accéder à vos documents, suivre votre progression et interagir avec nos équipes.

3. NOTRE ÉQUIPE/ORGANIGRAMME

Au sein de notre centre de formation, chaque membre de l'équipe joue un rôle central pour garantir votre accompagnement tout au long de votre parcours. Ces acteurs clés, à travers leurs différentes responsabilités, jouent un rôle essentiel pour garantir une expérience de qualité et répondre de manière optimale à vos besoins. Chaque fonction est bien définie, contribuant ainsi au bon déroulement de votre formation et à votre réussite.

Voici une présentation des rôles et responsabilités de notre équipe, qui participe activement au bon déroulement de votre formation :

Président

Laila Hermi est le garant de la vision stratégique et du bon fonctionnement de notre centre de formation. Il veille à la mise en œuvre des orientations générales et à la pérennité des activités, tout en assurant le respect des valeurs et des engagements de l'organisme.

Email : lhermi@serinity-software.fr

Téléphone : +33 6 47 20 33 75

Responsable Pédagogique

Laila Hermi la coordination des programmes et la qualité des enseignements dispensés. Il est le référent principal pour toutes les questions liées à l'organisation pédagogique, la conception des parcours de formation et le suivi des apprenants.

Email : lhermi@serinity-software.fr

Téléphone : +33 6 47 20 33 75

Responsable Handicap

Laila Hermi est chargé de l'accompagnement et de l'adaptation des parcours pour les personnes en situation de handicap. Son rôle est d'identifier les besoins spécifiques des apprenants concernés et de mettre en place des solutions personnalisées pour garantir une égalité d'accès et de réussite.

Email : lhermi@serinity-software.fr

Téléphone : +33 6 47 20 33 75

Formateur Principal

Laila Hermi est votre interlocuteur privilégié pour tout ce qui concerne les aspects pédagogiques de votre formation. Il assure le suivi de votre apprentissage, répond à vos questions et veille à la bonne compréhension des contenus pour vous accompagner tout au long de votre parcours.

Email : lhermi@serinity-software.fr

Téléphone : +33 6 47 20 33 75

4. PLAN DE FORMATION INDIVIDUALISÉ

ENTRETIENS PÉDAGOGIQUES

Dans le cadre de l'adaptation aux situations et profils des bénéficiaires de la formation, des entretiens pédagogiques sont organisés, ils peuvent être réalisés par le biais d'un entretien téléphonique ou en présentiel, afin d'être en adéquation avec vos besoins. Ces entrevues sont planifiées pour durer 5 minutes ou plus selon la situation.

L'entretien d'entrée en formation permet d'identifier les attentes et les besoins spécifiques de chaque participant.

À mi-parcours, un point d'étape est réalisé afin d'ajuster, si nécessaire, les objectifs pédagogiques en fonction de l'évolution du stagiaire.

Un entretien de sortie est organisé en fin de formation, pour faire le bilan des acquis, évaluer les progrès réalisés et recueillir les appréciations sur la formation.

CALENDRIER DES ENTRETIENS INDIVIDUALISÉS

Entretien 1^{er} jour de formation

Date : **[date entrée de formation]**

Commentaires : non réalisé

Entretien Mi-parcours

Date : **[date mi-parcours de formation]**

Commentaires : non réalisé

Entretien Final

Date : **[date de fin de formation]**

Commentaires : non réalisé

Tous les entretiens seront réalisés par le responsable pédagogique, Laila Hermi

ÉVALUATION

Pour garantir une progression pédagogique optimale et adaptée à chacun, SERENITY SOFTWARE met en place un système d'évaluation complet comprenant :

Une évaluation initiale, réalisée avant le début de la formation, permet de déterminer le niveau de départ et d'identifier les besoins spécifiques de chaque participant.

Des évaluations formatives, effectuées régulièrement pendant la formation, pour suivre la progression et ajuster les enseignements en fonction des résultats.

Une évaluation finale, mise en œuvre à la fin du parcours, afin de mesurer les compétences acquises et de valider les objectifs pédagogiques fixés.

Les outils d'évaluation à la disposition du formateur sont variés et peuvent être choisis en fonction de son appréciation. Ils incluent des évaluations orales, des questions orales, des

QCM, des travaux de groupe, des rédactions, des études de cas, des présentations ainsi que des exercices pratiques.

Certaines de ces évaluations sont accessibles directement via votre espace bénéficiaire sur notre portail web, pour lequel vous avez reçu les identifiants d'accès par mail.

GESTION DES ABANDONS

Dans le cadre de notre procédure de gestion des abandons, nous veillons à instaurer un dialogue constant entre le formateur et le stagiaire tout au long de la formation.

Pour cela, des entretiens réguliers sont organisés afin de suivre de près le parcours de chaque stagiaire et d'identifier rapidement toute difficulté pouvant nuire à sa progression. Ces échanges offrent également l'opportunité au stagiaire d'exprimer librement ses éventuelles préoccupations ou réclamations liées à la formation, permettant ainsi au formateur de proposer des solutions adaptées et de prévenir tout risque d'abandon.

Par ailleurs, afin de favoriser la communication et l'échange avec nos bénéficiaires, nous mettons à disposition un formulaire dédié permettant de demander des informations, poser des questions, proposer des suggestions d'amélioration ou signaler toute problématique rencontrée.

Le formulaire est accessible par des moyens simples et pratiques pour répondre aux besoins de nos bénéficiaires.

Il peut être consulté directement dans l'espace personnel des stagiaires, garantissant un accès sécurisé et personnalisé.

De plus, il est également disponible sur notre site internet à l'adresse :

<https://serenity-software.fr>

Dans la rubrique « Une Question ? », spécialement conçue pour permettre à chacun de poser des questions, faire des suggestions ou signaler des problèmes de manière rapide et efficace.

Cet outil nous permet de traiter vos demandes avec réactivité et d'intégrer vos retours pour continuer à améliorer nos services et répondre au mieux à vos attentes.

PRÉSENCE / ABSENCE

Pour garantir un suivi rigoureux et conforme des formations, nous avons mis en place des procédures claires pour l'émargement et la gestion des présences.

Dans le cadre des formations en ligne, le suivi est assuré grâce à une feuille d'émargement numérique ou via l'état des connexions, permettant de vérifier la participation effective des stagiaires.

Pour les formations en présentiel, chaque participant doit obligatoirement signer la feuille de présence, attestant ainsi de sa participation aux différentes sessions de formation.

Enfin, en cas d'absence ou de retard, il est impératif d'en informer rapidement le formateur ou le référent pédagogique afin d'assurer un suivi adapté et de prendre les mesures nécessaires.

SUIVI DE LA PROGRESSION

Le référent pédagogique et le formateur assurent un suivi personnalisé à l'aide de grilles de compétences pour suivre l'évolution de chaque stagiaire et adapter les contenus pédagogiques.

Dans notre démarche de suivi de la progression, le référent pédagogique et le formateur utilisent des grilles de compétences, réparties en plusieurs attendus, pour réaliser un suivi détaillé et personnalisé de l'évolution de chaque stagiaire.

Dans notre démarche de suivi de la progression, nous veillons à offrir un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de chaque stagiaire. Pour cela, le référent pédagogique et le formateur s'appuient sur des grilles de compétences spécialement conçues, réparties en plusieurs attendus.

Ces grilles permettent de structurer l'évaluation et de suivre de manière détaillée l'évolution des compétences de chaque participant. Chaque attendu correspond à un objectif précis, ce qui facilite l'identification des points forts, des acquis en cours et des aspects à renforcer.

En s'appuyant sur ces données, le formateur peut adapter les contenus pédagogiques pour mieux répondre aux besoins spécifiques des stagiaires. Cela garantit une progression optimale en tenant compte des particularités de chacun, tout en maintenant une dynamique d'apprentissage efficace.

Cette approche méthodique et individualisée reflète l'engagement de notre équipe à accompagner ses stagiaires vers l'atteinte de leurs objectifs, en assurant une formation à la fois rigoureuse et sur mesure.

5. DOCUMENTS POST-FORMATION

À l'issue de la formation, notre organisme délivre plusieurs documents officiels destinés à attester du parcours suivi par le stagiaire. Ces documents jouent un rôle clé dans la reconnaissance de la formation auprès des employeurs ou des institutions et reflètent l'engagement du centre à fournir une traçabilité et une transparence dans ses prestations.

Le premier document délivré est l'**attestation de fin de formation**, qui certifie que vous avez suivi et terminé le programme. Ce document peut également préciser les compétences acquises tout au long de la formation, en fonction des résultats obtenus et des objectifs atteints. Il s'agit d'une reconnaissance formelle du parcours accompli, valorisant ainsi les acquis.

En complément, une **attestation de réalisation** est également remise. Ce document officiel confirme que vous avez effectivement suivi la formation. Il s'agit d'un justificatif administratif qui atteste uniquement de la participation à la formation, souvent requis pour des démarches administratives ou des financements.

Ces documents post-formation témoignent de l'accompagnement rigoureux et permettent aux stagiaires de valoriser leur parcours auprès de tiers, que ce soit pour une évolution professionnelle ou des besoins administratifs.

6. UTILISATION DE L'ESPACE PERSONNEL ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Un espace personnel sécurisé vous est dédié afin de faciliter votre accès à tous les outils et documents nécessaires à votre formation.

Cet espace vous permet de consulter divers documents tels que votre contrat de formation, le planning, vos attestations ainsi que d'autres ressources utiles.

Vous avez également la possibilité de signer électroniquement vos documents avant le début de la formation, une étape essentielle pour valider votre inscription.

Tout au long de votre formation, cet espace vous donne accès aux supports pédagogiques pour suivre et approfondir les contenus enseignés.

Il est impératif que ce livret d'accueil soit signé électroniquement via votre espace personnel avant le démarrage de la formation. Cette signature atteste que vous avez pris connaissance des informations essentielles et accepté les modalités de la formation.

7. RÈGLES DE VIE ET DISCIPLINE

Pour assurer le bon déroulement de la formation et maintenir une ambiance respectueuse et productive, certaines règles de vie sont à respecter.

L'assiduité est primordiale. La présence à toutes les sessions est obligatoire, et toute absence doit être justifiée auprès du formateur ou via votre espace personnel.

Le respect envers les autres stagiaires et le personnel est une valeur fondamentale. Adoptez en toutes circonstances un comportement bienveillant et respectueux.

Enfin, le matériel mis à votre disposition doit être utilisé avec soin. Veillez à préserver les équipements afin qu'ils restent en bon état pour tous.

8. ACCESSIBILITÉ

Nous nous engageons à garantir une accessibilité optimale à tous ses stagiaires, en prenant en compte les besoins spécifiques de chacun pour assurer une expérience de formation fluide et adaptée.

Pour les personnes en situation de handicap, un référent dédié est à votre disposition pour organiser les aménagements nécessaires et s'assurer que la formation se déroule dans les meilleures conditions possibles. Il est recommandé de le contacter dès votre inscription afin de mettre en place les ajustements requis, qu'il s'agisse d'adaptations matérielles, pédagogiques ou organisationnelles.

Au-delà des situations de handicap, notre équipe reste attentive à toute demande particulière pouvant améliorer votre confort et votre apprentissage. N'hésitez pas à signaler vos besoins spécifiques, quelles que soient les circonstances, afin que nous puissions vous accompagner au mieux et vous proposer des solutions adaptées.

9. OBLIGATIONS D’AFFICHAGE

Dans le cadre des formations en présentiel ou en format mixte, SERENITY SOFTWARE s’assure de respecter les obligations légales en matière d’affichage d’informations. Ces affichages, situés à l’accueil de nos locaux, visent à garantir la transparence et à informer tous les participants des éléments essentiels liés à la formation et au fonctionnement du centre.

Les informations obligatoires comprennent notamment le règlement intérieur, les consignes de sécurité, les coordonnées des responsables (y compris le référent handicap), ainsi que tout autre élément nécessaire pour le bon déroulement de la formation. Ces affichages permettent aux stagiaires de disposer, à tout moment, des informations pratiques et réglementaires dans un espace visible et facilement accessible.

Cette démarche reflète notre engagement à offrir un cadre structuré, conforme aux exigences légales et respectueux des attentes de nos bénéficiaires.

10. ACCÈS, ITINÉRAIRE ET ACCUEIL PMR

Nous veillons à faciliter l’accès à ses locaux pour tous les participants, en proposant des informations claires et adaptées concernant l’itinéraire et l’accueil des personnes à mobilité réduite (PMR).

Avant le début de votre formation, une convocation détaillée vous sera envoyée. Celle-ci comprendra l’adresse précise du lieu de formation et autres indications nécessaires.

Pour les personnes à mobilité réduite, un dispositif spécifique est mis en place. Notre référent handicap est disponible pour fournir un plan d’accès personnalisé, adapté à vos besoins spécifiques. Cela inclut des informations détaillées sur les infrastructures accessibles, comme les entrées adaptées, les ascenseurs ou les sanitaires PMR, afin de garantir un accueil optimal et un environnement inclusif.

11. POUR TOUTES QUESTIONS OU RÉCLAMATIONS

Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes vos questions ou traiter vos réclamations dans les meilleurs délais. Nous mettons un point d’honneur à vous offrir un accompagnement réactif et adapté à vos besoins.

Vous pouvez nous contacter directement par téléphone au 04 88 93 97 31 où notre équipe se fera un plaisir de vous assister et de répondre à vos demandes. Vous avez également la possibilité de nous joindre par email à l’adresse : contact@serenity-software.fr un moyen pratique et rapide pour formuler vos questions, suggestions ou réclamations.

Votre satisfaction est au cœur de nos priorités, et nous sommes engagés à vous offrir un service de qualité tout au long de votre parcours de formation.

Nous nous engageons à proposer des formations adaptées aux besoins spécifiques de chaque stagiaire, en personnalisant les contenus et méthodes pédagogiques pour garantir une progression optimale. Un suivi pédagogique rigoureux, accompagné d'évaluations adaptées, permet de mesurer les acquis et d'ajuster les parcours afin d'assurer la réussite de chaque participant.

SERENITY SOFTWARE

Adresse : 244 Bd Barthélémy Abbadie, 13730 Saint-Victoret

Téléphone : 04 88 93 97 31

Email : contact@serenity-software.fr

SIRET : 901 441 840 00021

NDA : 93 13 20 37 713