

Date de création : 09/08/2022

Date de mise à jour : 19/09/2023

---

# LIVRET D'ACCUEIL DU BÉNÉFICIAIRE



# Bienvenue !

Vous êtes inscrit(e) à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions !

Vous trouverez dans ce livret les informations nécessaires au bon déroulement de votre formation, ainsi que des informations plus générales sur l'organisme Agesys.

## Sommaire

<b>L'organisme de formation</b> .....	3
<b>Organigramme de l'Académie Agesys</b> .....	3
<b>Vos contacts privilégiés</b> .....	4
<b>Les formateurs</b> .....	5
<b>L'offre de formation Agesys</b> .....	5
<b>Notre engagement qualité</b> .....	5
<b>Méthodes et outils pédagogiques</b> .....	6
<b>Moyens pédagogiques et matériels</b> .....	6
Moyens pédagogiques .....	6
Teams pour les classes virtuelles .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Rise Up pour suivre vos formations et accéder aux ressources .....	7
Moyens matériels .....	7
Pour une formation présentielle .....	7
Pour une formation distancielle .....	8
<b>Assistance technique et pédagogique</b> .....	8
<b>Méthodes d'évaluation des formations</b> .....	9
<b>Déficit cognitif, sensoriel ou moteur, accessibilité et conformité ERP</b> .....	9
Pour une formation présentielle .....	10
Pour une formation distancielle .....	10
<b>Une réclamation ?</b> .....	10

## L'organisme de formation

Agesys est une entreprise de services numériques (ESN) dont la mission est de mettre en œuvre des solutions numériques sécurisées pour faire de l'information et de la collaboration les clefs de votre réussite collective.

Elle propose aussi une activité de formation, via l'Académie Agesys, également spécialisée dans les solutions numériques.

Agesys est **certifiée Qualiopi** depuis le 18 octobre 2022 au titre des actions de formation.

## Organigramme de l'Académie Agesys



**Jonathan POTTIEZ**

Responsable de l'Académie Agesys



**Laura LESUEUR**

Responsable administrative



**Bastien VANHOVE**

Responsable de l'offre « Collabor'Actif »



**Laëtitia DEFECQUE**

Responsable marketing et communication



**Christophe AUGENDRE**

Responsable des systèmes d'information



**Joey GUT**

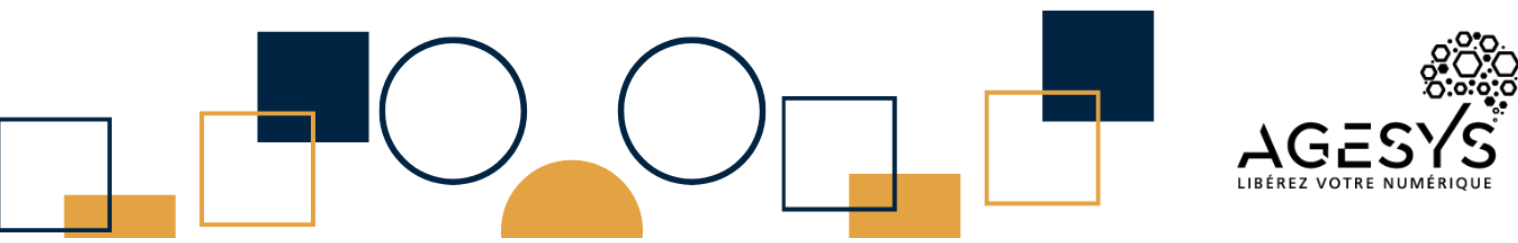
Responsable de l'offre « Cybersécurité »

<b>Acteurs</b>	<b>Fonctions</b>	<b>Missions principales pour l'Académie Agesys</b>
Jonathan POTTIEZ	Responsable de l'Académie Agesys	<p>Référent qualité formation : <i>animation de la démarche qualité, mise à jour des processus, des outils et des documents...</i></p> <p>Référent pédagogique : <i>ingénierie de formation et pédagogique, gestion de l'offre de formation, organisation et coordination générale des formations (salles de formation, ressources matérielles, système d'information, etc.), veille documentaire...</i></p> <p>Référent handicap : <i>accueil, accompagnement, formation, orientation, accessibilité...</i></p> <p>Référent technique « plateforme de formation » : <i>assistance technique aux utilisateurs pour l'accès à la plateforme, aux ressources pédagogiques...</i></p> <p>Référent commanditaires (dont financeurs publics)</p> <p>Référent bénéficiaires</p>
Laura LESUEUR	Responsable administrative	<p><i>Gestion administrative, financière, sociale et fiscale</i></p> <p>Référent RGPD : <i>garant des données et informations personnelles.</i></p>
Bastien VANHOVE	Responsable des formations Collabor'Actif	<p>Référent technique « Microsoft 365 » : <i>supervision de l'assistance technique aux utilisateurs pour l'utilisation des logiciels, l'accès aux classes virtuelles (via Teams), etc.</i></p> <p><i>Coordination des formateurs, suivi et mise à jour des programmes, production des supports pédagogiques...</i></p>
Christophe AUGENDRE	Responsable des systèmes d'information	<p>Référent commercial « Collabor'Actif ».</p> <p><i>Gestion des systèmes d'information</i></p>
Laëtitia DEFECQUE	Responsable marketing et communication	<i>Gestion de la communication, du site web, des supports...</i>
Joey GUT	Responsable des formations Cybersécurité	<i>Coordination des formateurs, suivi et mise à jour des programmes, production des supports pédagogiques</i>

## Vos contacts privilégiés

**Jonathan POTTIEZ**  
 jpottiez@agesys.fr  
 Tél. 06 19 24 05 48

**Laura LESUEUR**  
 llesueur@agesys.fr  
 Tél. 06 78 80 53 08



## Les formateurs

Agesys accompagne les moyennes et grandes entreprises depuis 1998 et compte une cinquantaine de techniciens et ingénieurs formés et certifiés tous les ans. Passionnés par leur métier et experts des technologies Microsoft, leur objectif est de vous apporter 100 % satisfaction.

Ces exigences de qualité se retrouvent également dans les formations que nous vous proposons.

Chaque formateur est un expert du thème des formations qu'il dispense.

Vous pouvez retrouver la liste de nos intervenants sur notre site web (onglet « Académie ») : <https://www.agesys.fr/>

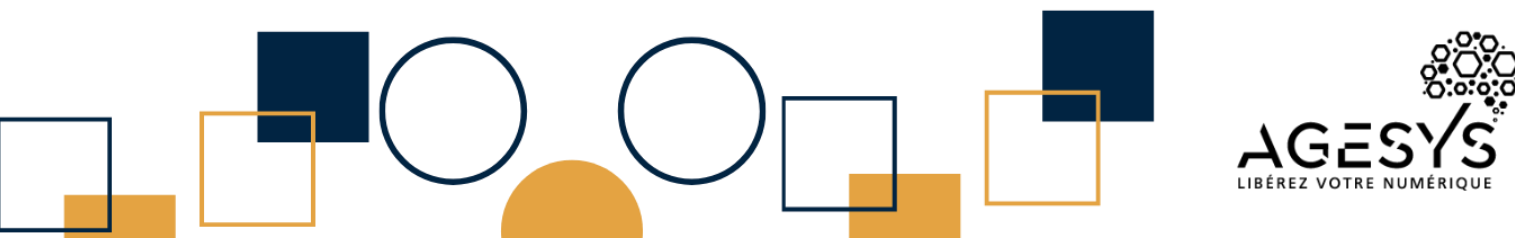
## L'offre de formation Agesys

Le catalogue complet des formations proposées par Agesys est consultable à cette adresse : <https://agesys.catalogueformpro.com/>

## Notre engagement qualité

En tant qu'organisme prestataire d'actions de développement des compétences (OPAC), Agesys satisfait aux exigences du décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle :

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.
3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.



## Méthodes et outils pédagogiques

Nos formations sont volontairement très opérationnelles et ponctuées de nombreux travaux pratiques qui vous amènent à réaliser des ateliers.

**En amont de la formation**, les besoins et attentes des clients et les vôtres sont identifiés et analysés :

- Entretien avec le commanditaire de la formation.
- Questionnaire complété individuellement par vous-même (vérification des prérequis, besoins, attentes, etc.).

**Pendant la formation**, les activités pédagogiques proposées alternent entre apports et mise en application concrète :

- Apports théoriques et travaux pratiques.
- Échanges entre les bénéficiaires et avec le formateur.
- Séquences de progression basées sur un diaporama dédié à l'action de formation et remis aux bénéficiaires sous forme numérique.
- Évaluation progressive des acquis et validation par le formateur.

**Après la formation**, vous aurez accès à un forum vous permettant de continuer à échanger avec le formateur et les autres bénéficiaires, et ce, afin de répondre à vos questions en suspens, de vous aider dans la mise en application, etc.

## Moyens pédagogiques et matériels

### Moyens pédagogiques

[Formations distancielles uniquement] Teams pour les classes virtuelles

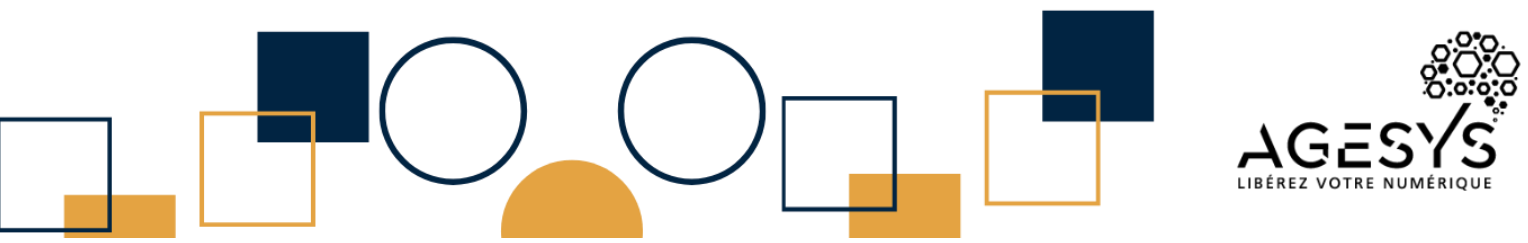
Au plus tard de la veille de la formation, le formateur ou une personne de votre entreprise vous enverra un e-mail avec le lien et les différentes informations de connexion.

Avant de nous contacter, au cas où vous ne l'auriez pas reçu, merci de vérifier vos e-mails « indésirables » (*spams*).

À l'heure et au jour de la formation, il vous suffira de cliquer sur le lien reçu par e-mail pour accéder à la classe virtuelle.

Si vous n'avez pas l'application Teams installée sur votre ordinateur, vous pourrez y accéder directement depuis votre navigateur web.

N'hésitez pas à vous connecter en avance afin de faire des tests de caméra et de micro.



Pour en savoir plus sur les modalités d'accès à une réunion Teams :

<https://support.microsoft.com/fr-fr/office/rejoindre-une-r%C3%A9union-teams-078e9868-f1aa-4414-8bb9-ee88e9236ee4>

Digiforma pour suivre vos formations et accéder aux ressources

Digiforma est la plateforme de formation utilisée par Agesys. Vous y trouverez le détail de votre parcours de formation (par ex. modules de formation et lectures préparatoires, informations sur les parties présentielles de la formation, questionnaires d'évaluation, etc.).

Vous recevrez directement par e-mail une invitation à vous connecter à la plateforme. Une fois connecté(e), vous verrez : la plateforme est très intuitive !

Vous vous y retrouverez facilement, mais en cas de question, n'hésitez pas à **contacter le référent technique « Plateforme de formation »**.

En plus de retrouver le détail de votre parcours de formation, **vous trouverez sur l'extranet différentes ressources pédagogiques complémentaires** (par ex. vidéos, fiches pratiques, outils, webographie, bibliographie, livres blancs/ebooks, glossaires, suggestions d'abonnement à des lettres d'information ou revues spécialisées, etc.). Celles-ci viendront compléter les ressources déjà transmises par votre formateur ou que vous retrouverez dans votre parcours de formation sur la plateforme.

## Moyens matériels

Les formations d'Agesys sont dispensées pour le compte de clients dédiés :

- soit en présentiel dans les locaux du client ;
- soit à distance.

Que la formation soit présentielle ou distancielle, nous vérifions systématiquement avec notre interlocuteur dédié chez le client que les conditions matérielles sont satisfaisantes.

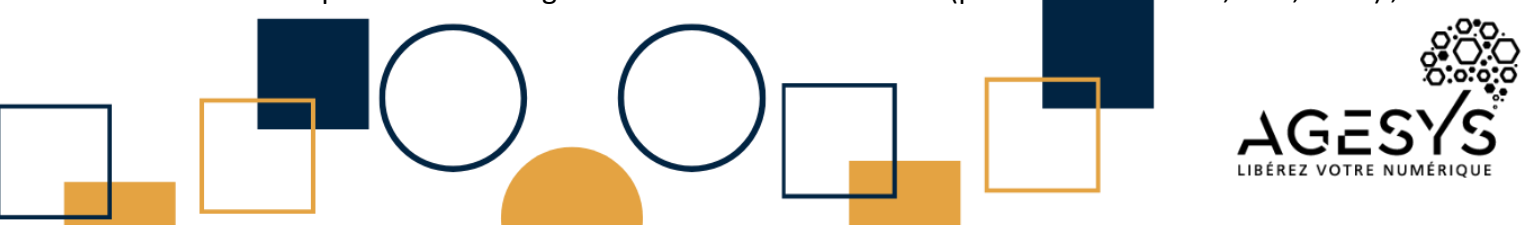
Pour une formation présentielle

Nous vérifions que la salle soit équipée :

- de tables, chaises, tableau mural ou sur pied, multiprises pour branchements ordinateurs ;
- d'un écran/moniteur permettant de projeter ou vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc ;
- d'une connexion haut débit (ADSL ou fibre optique) ;
- d'un *paperboard* ou tableau blanc avec feutres.

Que cette même salle :

- dispose d'un éclairage et d'un confort satisfaisants (par ex. eau minérale, café, thé...) ;



- respecte les consignes de sécurité ;
- respecte les règles en matière d'accessibilité (personnes à mobilité réduite – PMR).

Et, enfin, que vous puissiez disposer :

- d'un ordinateur (PC ou Mac) ;
- d'un accès au(x) logiciel(s) faisant l'objet de la formation ;
- d'un accès à la plateforme Rise Up (pour les modules de formation en ligne, l'accès aux ressources pédagogiques, la réalisation de certaines activités pédagogiques telles que les évaluations, etc.).

Pour une formation distancielle

Que la formation soit suivie depuis les locaux de l'entreprise ou depuis votre domicile (par ex. télétravail ou confinement sanitaire), nous veillons à ce que vous puissiez disposer :

- d'un ordinateur (PC ou Mac) ;
- d'une connexion haut débit (ADSL ou fibre optique) ;
- d'un casque audio ou d'écouteurs ;
- d'un microphone ;
- d'une webcam ;
- d'un accès au(x) logiciel(s) faisant l'objet de la formation ;
- d'un accès à Microsoft Teams (pour les classes virtuelles) et Rise Up (pour les modules de formation en ligne, l'accès aux ressources pédagogiques, la réalisation de certaines activités pédagogiques telles que les évaluations, etc.).
- d'un endroit calme pour suivre la formation, afin d'éviter toute nuisance sonore ou autre dérangement.

Afin de favoriser votre attention, la durée des classes virtuelles n'excède pas la demi-journée.

Vous êtes aussi invité(e) à venir avec **vos** matériel de prises de notes (bloc-papier, stylo, ordinateur portable, tablette...).

#### **Conditions particulières en cas de crise sanitaire :**

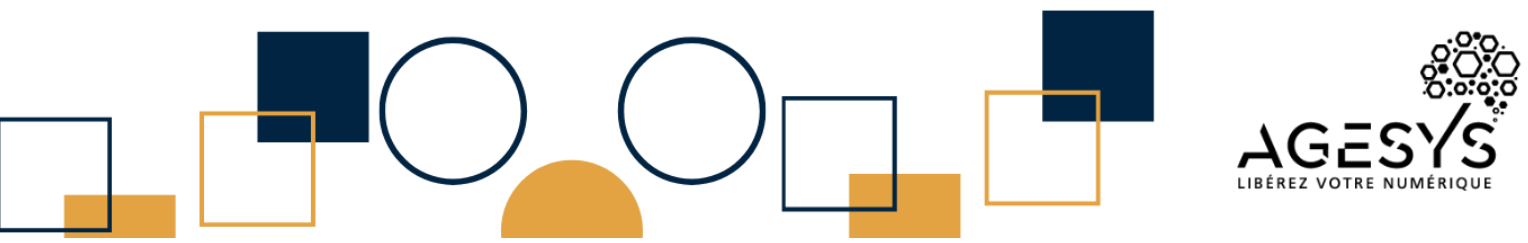
Les formations distancielles (via Teams) sont alors privilégiées.

Dans le cas où le format présentiel serait demandé par le client, donc dans ses locaux ou d'autres lieux de formation choisis par lui-même, nous nous assurerons que les différents protocoles sanitaires et gestes barrières soient bien respectés.

#### **Assistance technique et pédagogique**

*Article D. 6313-1 du Code du travail.*

L'assistance technique vous aide en cas de difficultés techniques (avec la plateforme de formation, pour l'accès aux ressources pédagogiques, avec les classes virtuelles, etc.).





L'assistance pédagogique vous aide lorsque vous vous trouvez en difficulté dans un apprentissage. Une assistance par e-mail et via un canal Teams dédié est présente pendant tout le parcours de développement des compétences et assurée par le même formateur.

La qualité de ce suivi est appréciée lors de l'évaluation globale de fin de parcours par vous-même et ces résultats sont publiés sur le site d'Agésys au même titre que toutes les autres évaluations.

## Méthodes d'évaluation des formations

- Vous participerez à un tour de table avec le formateur et les autres bénéficiaires à chaque fin de demi-journée ou journée (selon la durée de la formation).
- Vous complèterez un questionnaire d'évaluation de la formation qui vous est envoyé par e-mail après la formation.
- Un certificat de réalisation attestant de votre participation à la formation vous sera envoyé ainsi qu'au commanditaire de la formation.
- Un questionnaire de suivi vous sera également envoyé par e-mail quelques semaines mois après la fin de la formation.

## Déficit cognitif, sensoriel ou moteur, accessibilité et conformité ERP

L'organisme Agésys est particulièrement attentif à la prise en compte d'un éventuel déficit sensoriel ou moteur. Cette éventualité est abordée dès l'analyse des besoins avec le client et confirmée lors du recueil de vos attentes.

Une approche adaptée et personnalisée, en fonction des situations individuelles, a été prévue en collaboration avec des acteurs pertinents et experts.

Ainsi, **en amont de la formation**, nous vous posons ces questions dans le cadre d'un questionnaire spécifique :

- Avez-vous une reconnaissance administrative d'une situation de handicap ?
- Avez-vous besoin d'une adaptation de la formation du fait d'une problématique de santé ?

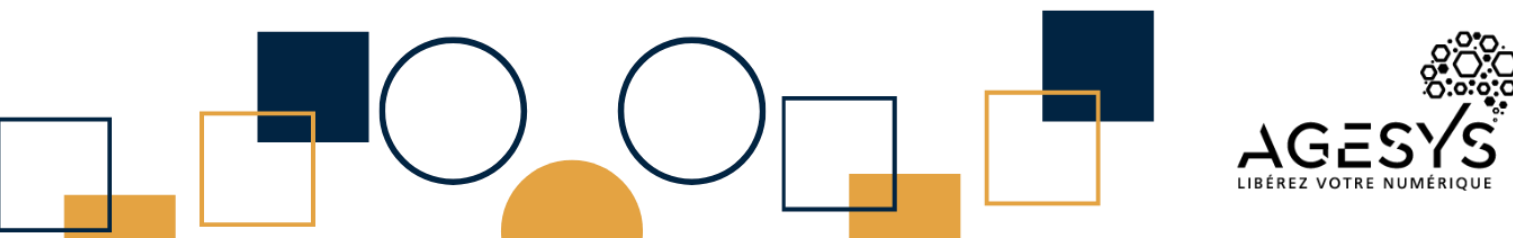
Vous êtes ainsi libre de nous déclarer un éventuel déficit (cognitif, sensoriel ou moteur).

Dans un premier temps, nous vous demanderons **si vous avez des solutions à nous proposer** (possiblement basées sur leurs expériences de formation passées) afin que nous puissions nous adapter. Le cas échéant, nous prenons connaissance des informations communiquées par votre conseiller formation.

Dans le cas contraire, et dans un second temps, **nous vous communiquons les coordonnées d'organismes locaux capables de vous accueillir, de vous renseigner et de vous aider**, notamment via la Maison départementale des personnes handicapées de l'Oise (MPDH) :

<https://www.mdph.oise.fr/>

Les aides apportées peuvent être de différentes natures (par ex. trouver un accompagnant, fournir un dispositif de traduction en langage des signes, etc.).



Le cas échéant, nous pouvons contacter d'autres partenaires du territoire susceptibles de vous et de nous aider dans la prise en compte des personnes en situation de handicap, comme :

- L'antenne régionale de l'Agefiph : <https://www.agefiph.fr/hauts-de-france>
- L'antenne régionale du FIPHFP : <https://www.fiphfp.fr/nos-regions/hauts-de-france>

En fonction des suites données et des informations reçues, nous relayons alors celles-ci aux formateurs afin qu'ils puissent en tenir compte et adapter les modalités et méthodes pédagogiques, le cas échéant.

Nous nous tenons alors informés par leur intermédiaire des éventuelles difficultés rencontrées.

### Pour une formation présentielle

L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est systématiquement prévue et réalisée.

Agesys ne dispensant pas de formation au sein de ses locaux, nous veillons avec nos clients à ce que les salles de formation choisies répondent aux exigences EPR, notamment en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap :

- parking véhicules pour les visiteurs, incluant des places « Handicapés » matérialisées au sol ;
- salles de formation, toilettes et espaces de circulation accessibles aux personnes à mobilité réduite, etc.

### Pour une formation distancielle

Nous veillons en amont à ce que vous ayez à tous les équipements nécessaires et à tout le confort souhaitable pour suivre la formation dans les meilleures conditions (depuis l'entreprise ou depuis votre domicile), en intégrant les éventuelles contraintes que vous pourriez rencontrer si vous êtes une personne en situation de handicap.

## Une réclamation ?

Le processus du traitement des difficultés rencontrées est basé sur l'acceptation. Quelle que soit la nature de la partie prenante qui exprime des difficultés, nous adoptons une posture d'écoute et d'acceptation, sans rejeter ou nier le problème.

Vous disposez ainsi, comme toute autre partie prenante, d'un formulaire spécifique afin de nous faire part de votre réclamation :

<https://forms.office.com/r/eUmQmNSRH5>

