

NOS PRESTATIONS DE FORMATION

Nos clients nous évaluent

0% de nos stagiaires ont abandonné en cours de session

0% Taux de réclamation client

Source : enquêtes de satisfaction client réalisées en 2021

Livret d'accueil

Vous souhaitez inscrire votre ou vos équipes à une session de formation dispensée par l'organisme de formation SAPIENDO ACADEMY. A cet effet, vous trouverez ci-dessous un process qualité exhaustif afin de vous faciliter l'accès aux différentes informations nécessaires relatives à cette inscription.

Je suis Valérie Batigne, dirigeante de l'organisme de formation Sapiendo et du programme Sapiendo Academy, formatrice, et je travaille avec Anne-Laure Bedu - référente Formation- qui sera votre interlocutrice unique, sur le plan administratif, pédagogique et handicap.

Sapiendo Academy est spécialisée sur les thématiques de la retraite.

Nous proposons aujourd'hui une thématique de formation :

- Maîtriser la Madelin en 9 points (programme à télécharger)

Entretien préalable

Dans le cadre de l'organisation d'une session de formation, Sapiendo Academy réalise avec vous un entretien téléphonique/visio, ou une réunion d'information préalable, à planifier selon les disponibilités respectives de chaque partie.

A l'occasion de cet échange, les points majeurs de la session de formation seront évoqués afin de vous permettre de bénéficier d'une qualité d'information optimale, qui vous permettra de prendre votre décision, en toute connaissance de cause et enrichir l'expérience apprenant. Quelles sont les informations à communiquer dans le cadre de cet échange ?

- Dans un premier temps, les prérequis liés à cette session de formation seront à déterminer.
- Dans un second temps, les objectifs professionnels de cette session de formation seront fixés.
- La durée sera exprimée en jours et en heures.
- Quant aux modalités et délais d'accès de cette session de formation, ils seront convenus au regard des disponibilités respectives, à la fois des participants et de l'intervenant. La session de formation INTRA peut se dérouler en présentiel, en distanciel, un format hybride peut également être envisagé.
- Les tarifs sont disponibles sur la page **relative au programme de formation**. Néanmoins, un devis définitif vous sera adressé qui prendra en considération les différentes spécificités de la

prestation de formation
formulées à l'occasion de l'entretien ou la réunion préalable.

Modalités pédagogiques

Elles font appel à différentes techniques entre autres :

- Co-active : Mises en situation avec exercices + feedback sous forme d'atelier ou workshops
- Interrogative : Tests
- Expositive : Outils

Modalités d'évaluation

Elles sont variées et ont lieu tout au long de la session. Elles intègrent :

- Une évaluation diagnostique :
 - Un questionnaire d'analyse de la demande vous sera adressé afin d'identifier vos attentes spécifiques vis à vis de votre ou vos équipes au regard de cette session de formation.
 - Un questionnaire des attentes de la formation sera adressé à chaque participant afin de recueillir leurs principales attentes au regard du programme pédagogique proposé.
 - Un test de positionnement avant le démarrage de la session, qui a pour objectif de situer chaque participant au regard des objectifs de développement des compétences professionnelles de la session de formation.
- Des évaluations formatives :
 - Test/Quizz pour mesurer le degré d'appropriation de la thématique abordée
 - Evaluation à chaud et à froid
 - Enquête de satisfaction

Accueil des Personnes en situation de handicap

Sapiendo Academy est particulièrement vigilante quant aux conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.

- Votre interlocuteur handicap Anne-Laure BEDU est joignable au 06 64 83 56 33 ou à l'adresse : anne-laure.bedu@sapiendo.fr
- Un questionnaire de handicap sera transmis aux personnes à mobilité réduite ainsi qu'aux personnes en situation de handicap.
- Le lieu de formation où se tiendra la session de formation répondra aux normes ERP avec accessibilité aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation de handicap.

La convention de formation

Une fois que les parties (commanditaire & intervenant) se sont mis d'accord sur les modalités de la prestation de formation, Sapiendo Academy vous adresse une convention de formation qui reprend l'ensemble des éléments évoqués ci-dessus, accompagnée d'un devis.

Ces deux documents doivent être signés par les deux parties. En parallèle, Sapiendo Academy vous transmet plusieurs documents, à signer également conjointement, nécessaires au déroulement optimal de la prestation de formation à savoir :

- Son règlement intérieur (à télécharger)
- Ses conditions générales de vente (à télécharger)

- Son livret d'accueil du stagiaire (à télécharger)

Dès réception de l'ensemble des documents signés, l'organisme de formation envoie les **convocations individuelles** à chaque participant.

À l'issue de la session, une évaluation à chaud est réalisée par chacun des participants et remise au formateur. Enfin une évaluation à froid sera réalisée entre 4 et 6 mois après la session de formation afin de mesurer les bénéfices enregistrés dans le quotidien de chaque participant.

Il sera également remis à chaque participant un **Certificat de réalisation, d'assiduité de présence, validation des acquis** qui leur permettra de renseigner leur passeport formation.

En parallèle, Sapiendo Academy réalise et vous transmet :

- Les feuilles de présence émargées à la demi-journée par chaque participant et signées également par le formateur afin de vous permettre de faire votre affaire pour le financement de la prestation par votre OPCO ;
- Un compte rendu de fin de formation ;
- Un bilan de la session sous forme de synthèse des évaluations à chaud accompagnée des points forts, ainsi que des axes d'amélioration de la session, exprimés par les participants tant sur le fond que sur la forme ;
- Une enquête de satisfaction client.

Traitement des réclamations

Sapiendo Academy attache une grande importance à la qualité de ses prestations. À ce jour, l'organisme de formation n'a enregistré aucune réclamation. Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, nous avons mis en place une procédure de traitement des réclamations, difficultés et aléas.

J'espère que ce process répond à vos attentes et pour toute question, je vous invite à contacter Anne-Laure Bedu : anne-laure.bedu@sapiendo.fr qui vous répondra sous 24 heures.

Enfin, nous tenions à préciser que nous sommes actuellement **en cours de certification Qualiopi**.

Mis à jour le 25 mars 2022

Sapiendo - 16 rue d'Athènes - 75 009 Paris Tel / 01 76 40 32 49 www.sapiendo-retraite.fr
SIRET : 81284389400013 - APE : 7022Z - TVA Intracommunautaire : FR00812843894
- RCS Paris B812843894

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 11756064075 auprès du préfet de la Région Ile de France. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.