

UN GUIDE COMPLET SUR LES FORMATIONS



# LIVRET D'ACCUEIL

*Vous retrouverez dans ce livret comment se déroulent nos formations et notre démarche qualité .*





# Bienvenue à La Maison Digitale

## Table des matières

Présentation de notre organisme de formation	2
Comment se déroule une formation chez La Maison Digitale ?	3
Notre politique handicap et accessibilité	10
Formalités et facturation	12
Démarche Qualité	14



LA MAISON DIGITALE - SASU au capital de 3 000 €  
N° Siret : 85099298300021 - R.C.S. TOULON B850992983 -  
Code APE : 7021Z - TVA intracommunautaire :  
FR71850992983  
N° déclaration activité : 93830608383 - cet enregistrement  
ne vaut pas agrément de l'état.



# Présentation

## de notre organisme de formation

Notre organisme de formation est spécialisé dans les **formations en communication digitale**. Nous vous invitons à consulter notre site à la partir de la page d'accueil

<https://www.la-maison-digitale.fr/>

Contacts et organigramme

Vous pouvez **nous joindre** :

- par téléphone : 06 51 14 41 90
- par mail : [contact@la-maison-digitale.fr](mailto:contact@la-maison-digitale.fr)

Votre interlocuteur privilégié : [Lory Borel](#), dirigeante, Formatrice et responsable pédagogique.

Profil LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/lory-borel/>

## Nos locaux

Nous vous invitons à vérifier dans votre convocation ou auprès de votre employeur si la formation a lieu dans nos locaux, dans les vôtres ou sur un autre site.

Nos locaux sont situés au 458 Chemin du Sauvet, 83270 Saint-Cyr-sur-Mer.



# Présentation

## de notre organisme de formation

Le bâtiment est **accessible** aux personnes à **mobilité réduite**, le **parking** est **gratuit**.

Une cuisine équipée est disponible sur place, de nombreux snacks et restaurants sont à quelques minutes à pied.

Il est à noter que si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur dans votre entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.





# Comment se déroulent nos formations ?

## **Avant la formation -**

Vérifiez que le programme de la formation vous convient et que vous disposez des prérequis pour profiter pleinement de votre cours. En cas de doute, n'hésitez pas à questionner notre équipe. Nous sommes là pour vous conseiller au mieux dans votre projet de formation.

Nous connaissons vos métiers et saurons vous orienter au mieux.

## **Demandez-nous un devis pour toute demande de formation.**

Si vous faites appel à un financement public, initiez également vos demandes de prise en charge auprès de votre OPCO, de Pôle Emploi, de l'Agefiph.

Dès réception de l'accord de prise en charge, nous traitons les formalités administratives (convention de formation, planning prévisionnel, inscription...).

## **Dans le cadre des formations en présentiel :**

Une semaine avant le début de la session, vous recevez votre **convocation** avec les lieux et horaires définitifs de la formation.

## **Dans le cadre des formations à distance :**

Une semaine avant le début de la session, vous recevez votre convocation avec les horaires définitifs de la formation ainsi que les conditions de connexion pour votre session en ligne.





# Comment se déroulent nos formations ?

## Pendant la formation -

### Horaires des formations :

D'une manière générale, les cours ont lieu de **9h à 12h30** et de **14h à 17h30** (sauf exception), avec une pause d'un quart d'heure chaque demi-journée.

Toutefois, le premier jour, le cours commence à 9h15.

## Absence ou retard -

En cas d'absence ou de retard au stage, le stagiaire doit en **avertir le formateur** conformément au règlement intérieur.



LA MAISON DIGITALE - SASU au capital de 3 000 €  
N° Siret : 85099298300021 - R.C.S. TOULON B850992983 -  
Code APE : 7021Z - TVA intracommunautaire :  
FR71850992983  
N° déclaration activité : 93830608383 - cet enregistrement  
ne vaut pas agrément de l'état.



# Comment se déroulent nos formations ?

## Déroulement -

A votre arrivée dans la salle de formation, La Maison Digitale met à votre disposition un exemplaire du règlement intérieur ainsi que du livret d'accueil qui ont été préalablement envoyés par mail au participant.

Le **déroulement** de la formation vous est présenté **avant le début du cours** : locaux, horaires, contacts administratifs et pédagogiques, possibilités de restauration sur le site ou autour de l'entreprise, consignes de sécurité...

Le formateur fait un traditionnel « **tour de table** » pour mieux connaître vos problématiques et vos attentes.

La feuille de présence est à signer par demi-journée.

Le dernier jour de la formation, vous évaluez votre formation et vos acquis.

LA MAISON DIGITALE - SASU au capital de 3 000 €  
N° Siret : 85099298300021 - R.C.S. TOULON B850992983 -  
Code APE : 7021Z - TVA intracommunautaire :  
FR71850992983  
N° déclaration activité : 93830608383 - cet enregistrement  
ne vaut pas agrément de l'état.



# Comment se déroulent nos formations ?

## Après la formation -

À la fin de la formation, nous vous remettons votre **attestation de fin de stage** et vous invitons à renseigner l'évaluation à chaud de la formation.

Votre intervenant reste à votre disposition pour tout conseil que vous souhaiteriez avoir suite à la formation durant les 3 mois qui suivent votre formation.

La Maison Digitale adresse à votre entreprise et à votre financeur la copie de votre feuille de présence, une attestation de fin de stage et procède à la facturation.

LA MAISON DIGITALE - SASU au capital de 3 000 €  
N° Siret : 85099298300021 - R.C.S. TOULON B850992983 -  
Code APE : 7021Z - TVA intracommunautaire :  
FR71850992983  
N° déclaration activité : 93830608383 - cet enregistrement  
ne vaut pas agrément de l'état.







# Mesures contre le COVID

(pour les formations en présentiel)

Dans le cadre de l'actualité liée au Covid, La Maison Digitale prend en compte toutes les **mesures préconisées** par les pouvoirs publics pour **préserver la santé de tous**.

La Maison Digitale applique les **mesures de prévention** dans les locaux de l'entreprise et / ou dans les salles des centres d'affaires dans lesquels La Maison Digitale dispense ses formations.

- Affichage des mesures officielles de prévention dans l'espace pause et des consignes d'hygiène dans les toilettes
- Mise à disposition de gel hydro-alcoolique dans la salle de formation
- Nettoyage fréquent des matériels, poignées de portes, tables, ...
- Aération des locaux régulièrement
- Masques à disposition sur demande pour les stagiaires et port du masque par le formateur.

La Maison Digitale dispensant toutes ses formations en présentiel dans les locaux de l'entreprise, dans tout autre lieu adapté et choisi par La Maison Digitale, ou choisi par le client, le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de référence de son entreprise en plus du règlement intérieur de La Maison Digitale avant la session de formation.



# Notre politique handicap et accessibilité

L'équipe de La Maison Digitale est **formée et sensibilisée** à l'accompagnement des personnes en **situation de handicap**.

Dès votre demande d'information, nous recueillons les spécificités potentielles de votre demande pour **vous accompagner au mieux**, de façon individualisée, sur tout besoin d'aménagement techniques ou humains pour suivre leur formation dans les meilleures conditions.

## **Référent handicap :**

La personne référente handicap est [Lory Borel](#).

Ses missions portent sur l'accueil et l'information des personnes en situation de handicap, ainsi que sur l'organisation et la mise en œuvre des parcours de formation.

Elle est l'intermédiaire entre La Maison Digitale et l'ensemble du système d'acteurs des spécialistes du handicap, pour rendre possible l'accès à la formation et sécuriser les parcours des personnes.

Elle porte une attention particulière à la sensibilisation et à l'accompagnement des équipes, elle est en veille sur la thématique et communique sur l'accessibilité à la formation.

Lory Borel est l'**interlocuteur privilégiée** pour informer les personnes en situation de handicap que la **formation est accessible à tous**.



# Notre politique handicap et accessibilité

## Adaptation des modalités d'accueil -

Selon le type de handicap communiqué, La Maison digitale adapte les modalités d'accueil :

- Adaptation des modalités pédagogiques : en collectif ou en individuel / en présentiel ou en distanciel / activité en continu ou à temps partiel / en discontinu
- Adaptation des méthodes et des supports avec variation des modalités pédagogiques
- Adaptations individuelles
- Adaptation de la durée de la formation
- Adaptation des modalités d'évaluation et de certification le cas échéant.

Contact AGEFIPH PACA

<https://www.agefiph.fr/provence-alpes-cote-dazur-et-corse>

Téléphone : 0800 11 10 09

Adresse : Arteparc de Bachasson

Batiment B1

Rue de la Carrière de Bachasson

13590 Meyreuil

LA MAISON DIGITALE - SASU au capital de 3 000 €

N° Siret : 85099298300021 - R.C.S. TOULON B850992983 -

Code APE : 7021Z - TVA intracommunautaire :

FR71850992983

N° déclaration activité : 93830608383 - cet enregistrement  
ne vaut pas agrément de l'état.





# Formalités & Facturation

## La convention de formation -

La Maison Digitale vous fait parvenir **un devis** et **une convention de formation**.

Cette convention mentionne obligatoirement le titre et la nature de la formation, le lieu, l'effectif, les modalités (dates, durée, horaires).

Y sont également spécifiées les dispositions financières, modalités de règlement, CGV ainsi que les moyens de prise en charges (entreprise, CPF,OPCO...) le cas échéant.

## Feuille de présence -

Feuille de présence **pour les formations en présentiel**.

La feuille de présence est **signée sur place** par le stagiaire et l'intervenant et remise à l'issue de la formation au responsable de formation de l'entreprise. Si la remise n'a pas été possible le jour même, elle est envoyée par e-mail au plus tard le lendemain de la formation.

**Feuille de présence pour les formations à distance.**

La feuille de présence est envoyée par e-mail à la fin de la formation au stagiaire avec le certificat de réalisation et l'attestation d'assiduité.

Le stagiaire renverra par e-mail à l'organisme la feuille de présence signée ainsi que l'attestation d'assiduité signée.



# Formalités & Facturation

## La Facturation -

La facture est envoyée à la fin de la formation avec la feuille de présence et le certificat de réalisation soit par e-mail, soit par courrier postal.

## Modalités de paiement d'une formation -

Les factures (présentiel et à distance) sont à régler par un acompte de 30% à l'inscription et le solde à réception de facture, le 1er jour de la formation

Les factures sont payées par **virement bancaire** ou par **chèque**.

Nos coordonnées bancaires avec l'IBAN (International Bank Account Number) et le code BIC (Bank Identifier Code) sont mentionnés sur chaque facture envoyée par La Maison Digitale.

## Gestion des réclamations, difficultés et aléas -

En cas de réclamation à savoir une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, nous vous invitons à nous l'adresser :

- Par mail : [contact@la-maison-digitale.fr](mailto:contact@la-maison-digitale.fr)
- Par message (SMS ou WhatsApp ) au 06 51 14 41 90

Nous nous engageons à y répondre sous 2 jours et à trouver une solution.

En cas de difficulté pendant votre formation adressez vous directement à votre formateur pour trouver une solution.





# Démarche Qualité

## La certification Qualiopi, qu'est-ce que c'est ?

L'univers de la formation professionnelle a beaucoup évolué ces dernières années. Une première avancée a été faite avec le référencement Datadock, en 2015. La loi "Avenir professionnel" du 5 septembre 2018 a été créée pour garantir une qualité renforcée des offres de formation.

A travers la **certification Qualiopi**, il s'agit d'attester la qualité du processus mis en œuvre avec un audit mené par un organisme certificateur accrédité. Qualiopi s'adresse à tous les organismes de formation : **des indépendants aux grands groupes de formation**. La certification Qualiopi devient donc la **certification unique** de tout organisme de formation. Une fois obtenue, la certification est délivrée pour 3 ans, avant un nouveau processus.

Cette certification concerne les actions de formation, mais aussi les bilans de compétences, VAE ou encore l'apprentissage.

L'audit se base sur le référentiel national qualité, composé de 7 critères :

1. Garantir une information complète et exhaustive sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
2. Identifier précisément les objectifs des prestations proposées et les adapter aux publics bénéficiaires lors de la conception de la prestation
3. Adapter les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation au public formé ;
4. Vérifier/s'assurer de l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. Vérifier la qualification et assurer le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. S'assurer de l'inscription et de l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;



# Démarche Qualité

La Maison Digitale est engagée dans une démarche qualité et certifiée Qualiopi depuis le 08/02/2022 au titre des catégories d'actions suivantes : **Actions de formation**

## **Enquête de satisfaction -**

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue nous vous ferons parvenir deux enquêtes de satisfactions à des moments différents :

- En fin de formation avec une enquête de satisfaction à chaud
- 6 mois après la formation avec une enquête de satisfaction à froid