



*LIVRET
D'ACCUEIL*



Contact Administratif et Pédagogique :
contact@kelcap-services.com
<https://kelcap-services.com/>
06 38 70 01 79

Table des matières

.....	1
1. PRESENTATION :	4
2. L'ORGANISME DE FORMATION :	4
3. DEROULEMENT DE LA FORMATION	6
4. PROCEDURE D'EVALUATION DU PARCOURS FORMATION	6
1. Évaluation préalable – obligatoire :	6
2. Évaluation intermédiaire – facultative :	6
3. Évaluation finale – obligatoire :	7
4. Évaluation de la satisfaction – obligatoire :	7
5. MOYENS LOGISTIQUES :	7
Hébergement et Restauration :	7
6. LES OBLIGATIONS DU STAGIAIRE :	8
7. REGLES DE SECURITE :	8
Consigne en cas d'incendie ou de sinistre	9
En cas de sinistre :	9
Interdiction de fumer	9
Règles matériel	9
8. GESTION DES RECLAMATIONS :	9
1) Réception et enregistrement de la réclamation :	9
2) Analyse de la réclamation et de son contexte :	10
3) Traitement et Réponse à la réclamation :	10
4) Exploitation des réclamations :	10
NOTRE ORGANIGRAMME	11

Ce livret d'accueil fait partie d'un ensemble de documents d'information qui vous sont remis suite à votre positionnement sur une action formation réalisée et animée par KELCAP.

Ce livret a été mis en place pour vous guider et vous accompagner dans les étapes de votre formation.

Il vient en complément des informations suivantes :

- La convention ou le contrat de formation professionnelle
- Le programme détaillé de la formation que vous allez suivre
- La convocation précisant le lieu et les horaires de formation ainsi que les modalités pratiques
- Le règlement intérieur

Vous y trouverez des informations pratiques et des éléments de présentation de notre Organisme de Formation.

Ce livret vous est proposé par Khadija OULBAGHDADI, Responsable de l'organisme de formation Kelcap qui sera votre interlocutrice privilégiée :

Khadija OULBAGHDADI

Khadija.kelcap@gmail.com

06 38 70 01 79

Nous espérons que vous passerez un excellent moment à nos côtés !

L'équipe Kelcap

1. Présentation :

20 ans d'expériences dans l'administratif et l'accompagnement !

Créé par Khadija OULBAGHDADI, spécialiste de l'accompagnement dans l'administratif et la création d'entreprise depuis plus de 20 ans, Kelcap met à votre service son expérience de la formation professionnelle.

L'équipe Kelcap est proche de vous pour vous aider et vous former. Il est votre partenaire pour vous accompagner dans le développement des compétences.

2. L'organisme de formation :

Depuis 2021, Kelcap est organisme de formation !

L'OF KELCAP a pour priorité de proposer un accompagnement complet et de qualité aux participants afin de leur permettre de développer leurs compétences à différents niveaux.

L'OF KELCAP est certifié QUALIOP1 dans la catégorie « action de formation ». Cette certification est non seulement un gage et une garantie supplémentaire quant à la qualité du processus du déroulement de nos actions de formation mais c'est aussi une reconnaissance de l'implication au quotidien de notre équipe.

L'organisme de formation KELCAP propose et organise des formations sur mesure dans les domaines suivants :

- Création d'entreprises : formalités, prévisionnels, micro-entreprises, comptabilité...
- Bureautique : Pack office, Windows, Internet, Outils collaboratifs...
- Réseaux sociaux, logiciels PAO, CAO...
- Langues
- Sauveteurs Secouristes de Travail
- Certificat Voltaire

Ces formations peuvent se dérouler :

- en intra-entreprise, inter-entreprise, individuel

- en distanciel ou en présentiel dans nos locaux, dans les locaux de l'entreprise, ou dans des salles hors entreprise, qui seront sélectionnées rigoureusement par Kelcap selon plusieurs critères, notamment la sécurité incendie et l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Notre catalogue de formation complet : [KELCAP \(hop3team.com\)](http://hop3team.com)

La formation à laquelle vous allez participer répond à une demande précise de votre entreprise ou de vous-même.

- L'adaptation et la personnalisation s'est faite à la suite d'un rendez-vous qui a déterminé :
- La thématique précise de la formation
- Le contexte et les enjeux de la formation souhaitée
- Les objectifs pédagogiques souhaités
- Les méthodes & moyens pédagogiques à privilégier
- La durée et le rythme de la formation en tenant compte de vos impératifs personnels et professionnels
- Les besoins des personnes en situation de handicap :
- Questionnaire d'analyse des besoins [ICI](#) (Formulaire digitalisé) ou [ICI](#) (Questionnaire papier)

Toutes les formations proposées peuvent être adaptées à votre problématique, votre métier, vos besoins professionnels ou personnels, vos objectifs, votre budget...

L'OF KELCAP se situe au 126 rue de l'Arbalète 71000 MACON et est accessible :

* Par la route D906 :

* Par autoroute :A6, A406 ,

* Par la navette



Les formations peuvent également se dérouler dans les locaux de

MJC HERITAN

24 rue de l'Héritan

71000 MACON

3. Déroulement de la formation

Pendant toute la durée de la formation, les horaires seront de 9 heures à 12h et de 13h30 à 17h30 sauf pour les demi-journées ou les formations personnalisées, sauf accord express du formateur.

Une pause d'une heure environ sera prévue pour le repas du midi. D'autres petites pauses seront aménagées dans la journée.

Pendant les heures de formation, les téléphones portables devront être mis en mode silencieux

Les stagiaires ont la possibilité de manger sur place ou à la boulangerie en face du centre.

En cas d'absence ou de retard, vous devez en avertir le formateur.

Votre formation est prévue selon les dates et horaires évoqués lors de votre entretien et rappelés sur la convocation en formation.

Vous devez avoir pris connaissance de la fiche formation détaillant le programme de la formation.

Ce programme est ventilé en objectifs de la formation qui seront évalués.

Votre dispositif de formation est formalisé dans une Convention / Un contrat de Formation.

Votre présence sera contrôlée via émargement par demi-journée. Toute absence doit être signalée et justifiée dans les plus brefs délais.

Les horaires de formation seront respectés afin de satisfaire votre vie privée et vos obligations personnelles et / ou professionnelles.

Les formations peuvent avoir lieu sur site extérieur. A ce titre, vous trouverez l'adresse et le plan d'accès sur votre convocation. Le site d'accueil extérieur est systématiquement informé de nos exigences d'accueil avant le début de la formation (garantie d'assurance, sécurité incendie et accès PMR).

En tant que participant, vous aurez accès à un Extranet. Cet extranet vous permettra d'avoir accès à tous les documents et informations communiquées par votre organisme de formation. Il vous permettra également d'échanger avec votre organisme de formation.

4. Procédure d'évaluation du parcours formation

1. Évaluation préalable – obligatoire :

Envoi du test de positionnement à destination des stagiaires à former.

Envoi du questionnaire d'analyse des besoins au représentant de l'entreprise.

Ces deux questionnaires sont envoyés avant le démarrage de la formation.

Un échange oral a systématiquement lieu au démarrage de la formation afin de faire le point sur les attentes et le niveau du participant à l'entrée en formation.

2. Évaluation intermédiaire – facultative :

A adapter selon la durée de la formation et le nombre de participants : Évaluation en situation de travail, Cas pratique, Quizz ou échange oral informel.

3. Évaluation finale – obligatoire :

Test ou cas pratique d'évaluation des compétences en fin de session sous forme de quizz ou d'exercice pratique en situation dans le logiciel. L'évaluation permet de valider que les objectifs de la formation ont bien été atteints.

4. Évaluation de la satisfaction – obligatoire :

Vos appréciations et réclamations seront recueillies et prises en compte par le biais d'une enquête de satisfaction.

La prise en compte de vos réponses permettra l'amélioration de la qualité des formations ultérieures.

Vous serez sollicité en cours de formation pour formuler vos éventuelles insatisfactions, difficultés ou contraintes afin d'y remédier.

A l'issue de la formation, une attestation de formation ainsi qu'un certificat de réalisation vous seront remis. Ces documents préciseront la validation de vos acquis. Une attestation de présence pourra vous être remise sur demande.

Les formations sont pratiques, concrètes, participatives, ludiques et adaptées à votre contexte professionnel.

Nous vous plaçons au cœur de la formation, c'est sur votre participation et votre expérience que nous nous appuyons pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

5. Moyens logistiques :

Notre centre de formation se situe à proximité d'un grand parking.

Notre salle de formation peut accueillir jusqu'à 5 personnes.

Elle est équipée d'un vidéo projecteur, d'un écran, d'un paperboard, d'un PC et d'un ordinateur portable.

Une machine à café et à thé sont à votre disposition.

Notre bureau est accessible aux personnes à mobilité réduite mais pas les toilettes.

Hébergement et Restauration :

Notre centre de formation est à proximité de plusieurs hôtels ainsi que de lieux de restauration à quelques minutes à pied. Une liste vous sera fournie sur demande.

6. Les obligations du stagiaire :

Les formations représentent un moment de partage entre les stagiaires et les formateurs, dans le respect de chacun.

- Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer.
- Le stagiaire a quelques obligations liées à sa convention de formation :
- Respecter les horaires de formation et les temps de pause
- En cas d'absence, il est impératif de prévenir le formateur ou une personne de son entreprise
- Emarger le matin et l'après-midi
- Respecter la parole des autres participants
- Adopter un comportement bienveillant
- Respecter l'environnement de formation
- Respecter les règles d'hygiène et de civilité
- Respecter le règlement intérieur dont il aura pris connaissance et qui sera à sa disposition pendant son parcours et en dernière page de ce livret,
- Participer aux évaluations.
- Avoir une attitude responsable et respectueuse de tous
- Chaque stagiaire est tenu au respect de la discrétion professionnelle (à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement).
- Le stagiaire étant acteur de sa formation, celle-ci dépendra de son dynamisme propre et de son implication personnelle.

7. Règles de sécurité :

Les stagiaires devront veiller à leur sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Tout accident ou incident survenu à l'occasion de la formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou par les personnes témoins au responsable de la formation ou à son représentant.

Les stagiaires ont l'interdiction d'introduire dans les locaux des armes à feu et des produits de nature inflammable ou toxique.

Les consignes d'incendie sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les stagiaires.

Ces derniers sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou son représentant

Consigne en cas d'incendie ou de sinistre

En cas de sinistre :

Le Formateur est le guide de l'évacuation et les Apprenants doivent se conformer à ses directives.

Dès l'ordre d'évacuation :

- Cesser l'activité, arrêter les machines, ne pas ranger le matériel,
- Quitter les locaux dans l'ordre, sans bousculade ni cri,
- Ne pas emprunter de véhicule personnel,
- Ne pas quitter le site.

Les consignes d'incendie sont affichées et doivent être connues de tous.

Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans la salle de formation.

Règles matériel

Chaque apprenant a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

8. Gestion des réclamations :

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations en provenance de tiers, chez KELCAP SASU.

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un Tiers, mettant en cause directement ou indirectement xxx et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Principales étapes du traitement des réclamations :



Le formulaire et le processus de gestion des réclamations sont disponibles en ligne sur le site de L'organisme de formation KELCAP SASU, dans l'onglet Contact/Réclamation.

1) Réception et enregistrement de la réclamation :

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal, e-mail, téléphone ou du formulaire en ligne.

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l'objet :

D'un enregistrement dans le tableau Excel prévu à cet effet et de l'ouverture d'un dossier (C1-I2
Tableau de bord indicateurs .xlsx) ;

D'un accusé de réception dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai.

2) Analyse de la réclamation et de son contexte :

Une reformulation de ce qui a été compris est faite afin de bien cibler la raison de la réclamation. Dans le cas d'un courrier ou courriel, un contact est établi par téléphone. Notre organisme de formation procède ensuite à la recherche d'information.

3) Traitement et Réponse à la réclamation :

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 7 jours.

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entrainerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 5 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

L'organisme de formation KELCAP SASU s'engage à :

Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités (qui fait quoi, quand)

Agir concrètement en apportant la réponse promise

Informer le client du suivi.

4) Exploitation des réclamations :

Les réclamations feront l'objet :

- d'un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel
- d'une analyse détaillée des causes afin de ne plus reproduire le problème
- de la mise en place d'une action corrective (processus d'amélioration continue) et de la vérification de son efficacité.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Au plaisir de vous retrouver en formation !

Notre organigramme

