

LIVRET D'ACCUEIL



Bonjour et bienvenue,

Ce livret d'accueil vous présente des informations pratiques et utiles au bon déroulement de votre prestation avec LUMOS.

Notre équipe reste à votre disposition pour vous accompagner tout au long de votre prestation.

Nous sommes ravis de débiter cette collaboration ensemble.

SOMMAIRE

1. Historique et présentation
2. Nos valeurs
3. Nos atouts
4. Nos formations proposées
5. Situation géographique et contacts
6. Accessibilité handicap
7. Charte engagement qualité formateurs
8. Nos responsabilités mutuelles

1 | Historique et présentation

Qui sommes-nous ?

La société LUMOS a été créée en 2022 et devenue experte en formation en présentiel.

Les formations proposées sont essentiellement des formations digitales sur mesure, avec des formateurs experts dans leur domaine d'activité.

Les publics visés :

Salariés de tout type d'entreprises, commerçants et indépendants, TNS et dirigeants, CSE, demandeurs d'emplois.



La société LUMOS travaille en relation de sous-traitance avec la société LUMOS



Président

Yohan Sebastiangpilai



Directeur pédagogique

Romain Fonsanou

**Responsable
administratif
formation**



*Yohan
Sebastiangpillai*

**Chargé de
formation**



*Romain
Fonsanou*

Formateurs



*Romain
Fonsanou*

**Assistant
Administratif**



*Lorenzo
Benard*



Fabien Blondel



*Yohan
Sebastiangpillai*

2 | Nos valeurs

Parce que se former c'est aborder l'avenir avec sérénité, notre équipe accompagne les bénéficiaires avec écoute, disponibilité et pragmatisme.

LUMOS s'inscrit dans une démarche Qualité et d'amélioration continue.

Nous mettons en œuvre des mesures et des procédures pour :

- > **Adapter nos prestations** au profil et aux besoins des bénéficiaires.
- > **Adapter notre accueil et nos formations** à tous les publics dans la mesure de nos moyens.
- > **Développer de manière continue** les compétences des équipes et proposer des **formations en cohérence** et adaptées aux besoins personnels et professionnels des bénéficiaires.
- > **Evaluer la satisfaction**, être à l'écoute des réclamations.

3 | Nos atouts

- > Des formations réalisées par des **formateurs experts**.
- > Une **étude sur les droits** à la formation professionnelle de nos bénéficiaires.
- > Un **accompagnement** dans les démarches administratives de nos bénéficiaires.
- > Une **analyse des besoins en formation de nos bénéficiaires**.
- > Un **large choix de formations disponibles**.
- > Des **formations 100 % flexibles** qui s'adaptent à l'emploi du temps de nos bénéficiaires.

4 | Nos formations proposées

- > Créer son site avec un CMS
- > Communication digitale
- > Formation Référencement
- > Illustrator
- > InDesign
- > UX Design
- > Excel
- > Management
- > Anglais

5 | Situation géographique et contacts

Le siège est situé au **52 rue Ordener, Paris 18**, et nos locaux de formation au **20 bis rue des Taillandiers, Paris 11**

Téléphone : **06 18 25 47 99**

Site Web : www.agence-lumos.com

Mail : yohan@agence-lumos.com

Horaires du standard téléphonique : **du lundi au vendredi : de 8h à 20h**

Modalité de suivi et d'assistance	Personnes en charge du suivi pédagogique et technique	Moyens à disposition du stagiaire & Conditions de réponse
Assistance pédagogique Assistance technique (<i>problème de connexion, panne de matériel, difficulté d'accès, etc.</i>)	Chargé(e) de formation	par téléphone au 06 10 67 64 61 du lundi au vendredi de 8h à 20h ou par mail : romain@agence-lumos.com <i>Réponse : maximum 48h jours ouvrés</i>
Suivi administratif du dossier de formation	Responsable administratif formation	par téléphone au 06 18 25 47 99 du lundi au vendredi de 8h à 20h ou par mail : yohan@agence-lumos.com <i>Réponse : maximum 24h jours ouvrés</i>
Accessibilité des formations	Référent handicap : → Yohan Sebastiampillai	par téléphone au 06 18 25 47 99 du lundi au vendredi de 8h à 20h ou par mail : yohan@agence-lumos.com <i>Réponse : maximum 24h jours ouvrés</i>

6 | Accessibilité handicap

Les formations ne sont pas accessibles à toutes les situations de handicap. Notre équipe est disponible pour étudier le projet professionnel de nos bénéficiaires avec notre réseau de partenaires afin de mettre en œuvre une démarche personnalisée de la formation :

- > Informer, vous conseiller.
- > Identifier les personnes ressources.
- > Adapter la formation.
- > Mettre en œuvre des compensations.

Pour toutes questions vous pouvez contacter notre référente handicap, Yohan Sebastiampillai :

Mail : yohan@agence-lumos.com

Tel : 06 18 25 47 99

Pour plus d'informations sur l'accueil des personnes en situation de handicap, vous pouvez télécharger le dossier suivant :

[Bien accueillir les personnes en situation de handicap](#)

7 | Charte engagement qualité formateurs

Dans cette charte-qualité sont décrits les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux stagiaires la qualité des formations animées par l'ensemble de ses membres formateurs : formateurs salariés, sous-traitants.

LUMOS doit s'assurer de la capacité de ses membres formateurs à dispenser une formation de qualité. Elle vérifie la réalité des prestations de formation, la conformité de l'action de formation réalisée par rapport aux objectifs initiaux.

Le contrôle de la qualité de la formation est mis en place par LUMOS tout au long du processus de formation au travers de la validation des étapes suivies par le formateur ; de manière inopinée en cours des formations et post formation avec le formateur.

1. SÉLECTION ET RECRUTEMENT

1.1. Le profil des formateurs de Lumos :

- Le formateur, la formatrice agissant sous le contrôle de LUMOS doit posséder des connaissances et des savoir-faire spécifiques et régulièrement actualisés. Il s'agit d'être capable de concevoir des programmes et parcours de formations sur mesure dans un champ d'expertise, en réalisant notamment un scénario pédagogique, de connaître et maîtriser les outils de conception de formation en ligne, d'être capable d'animer les formations en ligne d'être capable de réaliser le suivi pédagogique des formations.

1.2. Le recrutement :

- Le recrutement est **directement organisé par LUMOS**.
- Il résulte soit de candidatures spontanées, soit de sollicitations directes par le biais de différents canaux de sourcing et principalement par réseaux, soit de besoins spécifiques liées à une demande de notre clientèle (formation sur mesure).
- Le candidat est identifié puis sollicité lors d'un **entretien téléphonique**. Ses savoirs, savoir-faire et savoir-être sont évalués par la chargé de formation
- La contractualisation est établie par une convention de formation

Afin de valider cette contractualisation, le formateur ou la formatrice s'engage à fournir à LUMOS :

- **Tous les éléments autorisant son recrutement en tant que formateur ou formatrice**

Ces documents à remettre à LUMOS et à remettre à jour si nécessaire :

- La preuve de son immatriculation : K-bis ou avis INSEE
- Le justificatif de déclaration d'activité
- L'attestation de responsabilité civile professionnelle

- Une attestation de vigilance URSSAF (obligatoire si le contrat est conclu pour une somme supérieure à 5 000 € H.T.)
 - RIB
 - Carte d'identité
 - Autorisation de droit à l'image remplie et signée
- **Tous les éléments nécessaires à l'évaluation des compétences et qualifications utiles pour accomplir la mission envisagée**
- CV et présentation personnelle
 - Titres
 - Attestations de formation continue ; notamment attestations de formation relatives au(x) domaine(s) d'activité(s) pour le(s)quel(s) le formateur/ la formatrice propose ses formations

1.3. Les missions des formateurs et formatrices

Les missions des formateurs et formatrices dans le(s) domaine(s) pour le(s)quel(s) ils/elles sont recruté(e)s, sont les suivantes :

- Participer à la définition des objectifs et des contenus en lien avec l'analyse du besoin effectuée par les formateurs
- Participer à l'analyse du plan détaillé de la formation ;
- Participer à l'analyse des supports pédagogiques à destination des stagiaires ;
- Exercer son activité de formateur ou formatrice selon la seule et unique modalité : le présentiel
- Réaliser la prestation dans le temps imparti défini et contractualisé
- Participer à l'évaluation des actions de formation.

Selon l'action de formation concernée, le formateur ou la formatrice intervient en fonction du besoin et n'est pas systématiquement concerné(e) par l'ensemble de ces missions.

1.4. La formation des formateurs et formatrices :

La formation du formateur ou de la formatrice étant indispensable au maintien de la qualité des compétences, ils s'engagent à actualiser et/ou perfectionner leurs compétences à deux niveaux :

- Maintien et actualisation de l'expertise professionnelle propre au domaine de formation.
- Ingénierie de formation, animation de groupe, pédagogie relative à des adultes, utilisation des outils pédagogiques.

2. DÉROULEMENT DE LA FORMATION

- Afin de s'inscrire dans le processus Qualité mis en place par LUMOS et pour lequel il sera régulièrement audité, le/la formateur/formatrice s'engage à mettre en œuvre et à respecter :
 - À transmettre les informations et tous les supports au personnel de LUMOS et/ou aux stagiaires le cas échéant.
 - À compléter toute documentation qui lui sera demandée de remplir.
- À respecter la procédure d'évaluation mise en place par LUMOS.

3. POST FORMATION

- A l'issue de la formation et conformément au processus d'évaluation interne à LUMOS, le formateur remplit un **questionnaire d'évaluation formateur** permettant d'établir un bilan de la formation.
(périodicité d'envoi du questionnaire à définir)

Ces démarches s'inscrivent dans la logique de contribuer à l'amélioration continue des supports et de l'animation pédagogique et de mettre en place des actions correctives adaptées. L'analyse des évaluations des stagiaires permettra également de dresser une évaluation du formateur.

- **Partage d'expérience et amélioration continue :**

Afin de contribuer au développement des compétences de ses équipes et partenaires, LUMOS s'engage à faire bénéficier le formateur ou la formatrice :

- De participations prioritaires à des actions mises en œuvre par LUMOS (formations, séminaires, conférences ou colloques) ;
- D'un partage des éléments issus des réflexions et travaux du réseau des formateurs et formatrices ;
- De partage des bilans issus de l'analyse de questionnaires de satisfactions, de bilans de formateurs issus de l'animation de formation, de la mise en place d'action d'amélioration continue.

4. DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

- Le formateur, la formatrice, présente la formation et précise qu'il intervient au nom de LUMOS. Il/elle véhicule et respecte ses valeurs, ses missions et son organisation.
- Le formateur, la formatrice, exerce son action en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés. Il s'assure de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de la formation et prévient la personne ressource de tout dysfonctionnement de nature à perturber la formation.
- Durant une formation, le formateur ou la formatrice doit être attentif à ne formuler aucune remarque d'ordre personnel ou à caractère évaluatif qui pourrait mettre en difficulté ou fragiliser une personne ou un groupe en formation ; dans le même esprit, les informations relatives à des situations professionnelles collectives ou individuelles, utilisées le cas échéant comme supports de formation, ne pourront pas être communiquées à des tiers.
- Le sous-traitant est tenu au respect du secret professionnel dans le cadre de sa mission ainsi qu'au devoir de réserve.
- Le formateur, la formatrice, s'engage à respecter le programme de la formation défini lors de la

convention de formation et à s'adapter au public formé (différences entre les niveaux notamment ...), les objectifs de formation en termes de résultats à atteindre.

5. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION

- LUMOS procède au contrôle régulier des prestations délivrées par ses formateurs conformément à sa mission. Le contrôle pourra éventuellement s'effectuer directement lors de la formation, par la présence d'un représentant de LUMOS qui vérifiera la prestation assurée par le formateur ou la formatrice en fonction du programme prévu, ceci, sans perturbation de la formation. En cas d'anomalies ou de non-respect de cette charte qualité et du contrat de prestation qui encadre la mission de formation concernée, LUMOS informera systématiquement le formateur ou la formatrice concerné(e).
- LUMOS s'assure du respect effectif des engagements pris par ses formateurs tout au long du processus de formation.
- En cas de non-respect de ses engagements :
 - Lumos est en mesure d'invalidier le versement de la prestation réalisée au compte du formateur ou de la formatrice.
 - ou Lumos effectuera et notifiera un rappel à l'ordre aux formateurs concernés. En cas de renouvellement d'un constat de manquement, LUMOS pourra prendre la décision de mettre fin au contrat de sous-traitance.

6. VALIDATION DE LA CHARTE QUALITÉ

- Le formateur ou la formatrice s'engage explicitement à :
 - Bâtir une proposition de formation qui prenne en compte les réalités des besoins des stagiaires ainsi que les objectifs spécifiques à chaque action.
 - Proposer un accompagnement permettant à chacun d'être acteur de son parcours de formation en toute autonomie, avec tout l'accompagnement nécessaire pour la personnalisation et l'individualisation des projets.
 - Concevoir et mettre en œuvre un dispositif d'évaluation de la formation respectant les phases d'évaluation fixées par LUMOS.
 - Maintenir sa compétence de formateur, de formatrice, en participant à des colloques, séminaires, sessions d'échanges de pratiques, formations de formateurs de manière continue.
 - N'exercer que dans des domaines pour lesquels il dispose d'une expertise adéquate au regard du contenu de la formation ou s'appuyer sur les compétences nécessaires.
 - Ne s'engager dans une formation qu'en fonction de ses disponibilités.
 - Respecter les protocoles administratifs et fournir les documents nécessaires à la bonne gestion des formations.

8 | Nos responsabilités mutuelles

8.1 Pour LUMOS

LUMOS s'engage à :

- Préparer et fournir les documents obligatoires inhérents à la prestation, à savoir : la feuille d'émargement, la liste des stagiaires (dans le cadre d'une classe virtuelle) ainsi que tous les gabarits nécessaires à la conception des documents pédagogiques.
- Planifier et organiser les sessions de formation d'un point de vue organisationnel et administratif, à savoir : planifier les dates des classes virtuelles, envoyer les convocations aux stagiaires concernés et effectuer les suivis des dossiers administratifs.
- Fournir les résultats des questionnaires de positionnement des stagiaires pour que le formateur / la formatrice prenne connaissance de leurs niveaux dans le cadre d'une classe virtuelle.
- Se rendre disponible pour accompagner le formateur / la formatrice à tout moment, tout au long de sa prestation.

8.2 Pour le formateur / la formatrice

Le formateur / la formatrice, s'engage à :

- Fournir les documents et supports pédagogiques (*programme pédagogique, scénario pédagogique, QCM, exercices, supports de cours*)
- Informer l'équipe pédagogique dans les meilleurs délais dans le cas d'un désistement ou d'une absence avant la date de la prestation prévue.
- Respecter la planification prévue, le déroulement de la formation validé et les horaires convenus dans le cadre des formations en classes virtuelles.
- A la fin de la prestation, le formateur / la formatrice fournit les documents pédagogiques utilisés, à savoir : les supports de cours, les QCM, les exercices, les fiches pratiques, les feuilles d'émargements complétées et signées ainsi que tous les éléments pédagogiques utilisés pour le bon déroulé de la prestation.

feuilles d'émargements complétées et signées ainsi que tous les éléments pédagogiques utilisés pour le bon déroulé de la prestation.

BONNE FORMATION A TOUS !

