

GUIDE DE L' INTERVENANT

BIENVENUE CHEZ CYGNUS FORMATIONS !

Dans l'optique d'améliorer quotidiennement les relations avec nos intervenants, nous vous proposons ce livret d'accueil.

Il a pour objectif de vous faire connaître notre entreprise, l'ensemble de nos services, nos valeurs, nos engagements et toutes les informations utiles et nécessaires au bon déroulement de vos formations.

La formation professionnelle est strictement réglementée et nécessite sérieux et professionnalisme. Toute entreprise souhaitant exercer ces activités et bénéficier des financements de l'État doit répondre aux critères définis par la certification [QUALIOPF](#). Cette dernière atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences et permet une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

Nous vous souhaitons une bonne lecture.

EN BREF

À QUI S'ADRESSE NOS SERVICES ?

Nos formations sont destinées aux entreprises, à leur personnel et à tout actif qui souhaite acquérir des compétences, les maintenir ou les approfondir :

- Salariés
- Personnes en recherche d'emploi
- Travailleurs non-salariés

NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Nous proposons des actions de formation dans les domaines suivants :

- Langues
- Bureautique
- Infographie
- Prévention et sécurité

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

La société Cygnus Formations est une SASU (société par actions simplifiée unipersonnelle) qui existe depuis avril 2019. C'est un organisme de formation professionnelle qui intervient auprès des entreprises, des employés, des travailleurs non-salariés ainsi que des personnes en recherche d'emploi.

LE SERVICE COMMERCIAL

Il est représenté par Michaël ALEYSSON.

Il a pour but :

- De vous informer des modalités d'intervention de Cygnus Formations.
- De vous aider à définir vos besoins.
- De s'entretenir avec vous afin d'évaluer votre demande et de définir le cadre de l'intervention
- De répondre à vos questions, de recevoir vos doléances et y apporter une solution.
- De modifier et d'adapter la nature de l'intervention en cas de besoin.

L'ENCADREMENT

Il est l'interlocuteur au quotidien de toutes les demandes relatives à la prestation, qu'il s'agisse d'aspects techniques, organisationnel ou qualitatifs.

Il prévoit les remplacements du personnel et gère l'ensemble des moyens à mettre en œuvre pour assurer le résultat qualitatif.

Il assure :

- La désignation de l'intervenant adapté à la situation des stagiaires.
- L'accompagnement lors des mises au travail.
- La gestion des plannings.
- Le contrôle qualité de la prestation et la mise en œuvre des actions correctives.
- L'accompagnement dans le perfectionnement des techniques de travail.
- L'aide à la relation avec le client.
- L'aide au recrutement.
- L'évaluation des compétences techniques.

LES INTERVENANTS

Ce sont les formateurs qui interviennent en entreprise, en centre ou à votre domicile.
Ils sont informés des caractéristiques précises du travail à effectuer.

Chaque salarié ou indépendant, reconnaît, en la signant, avoir pris une liste d'engagements vis-à-vis du client, comportant les thèmes suivants :

- Expertise dans le domaine de formation
- Confidentialité
- Discrétion
- Organisation
- Relationnel et respect
- Respect des horaires

LE SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

La mission générale du service est la comptabilité et la gestion budgétaire de l'organisme.

NOS VALEURS

L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE MISSION

La proximité et l'écoute sont les principales forces de CYGNUS FORMATIONS. Le nom de notre organisme et son logo se rapportent à la symbolique du cygne. Ce dernier représente la fidélité dans nos relations commerciales et la lumière apportée par les connaissances. L'envol du cygne évoque la progression des stagiaires dans leur parcours professionnel.

LA RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

La nature du travail implique une relation de confiance avec nos clients car nous sommes responsables des intervenants qui se rendent en entreprise, en centre ou au domicile des stagiaires. Cela passe également par le respect des horaires et des consignes données par nos clients.

L'EXIGENCE ET LE RESPECT DES CRITÈRES QUALITÉ QUALIOP

Notre démarche qualité vise à assurer l'excellence de nos processus afin d'offrir le meilleur service possible à nos clients. Nous consacrons un temps substantiel à vérifier les conformités de nos processus et à maintenir ces derniers à un haut niveau d'exigence.

PRESTATION DE SERVICES

Nous proposons des actions de formations dans le cadre de la formation professionnelle. Notre périmètre recouvre 4 domaines :

LANGUES

- Allemand
- Anglais
- Arabe
- Espagnol
- Français
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Portugais
- Russe

BUREAUTIQUE

- Access
- Excel
- Messagerie
- Outlook
- PowerPoint
- SharePoint
- Teams
- Windows
- Word

CAO-DAO

- Adobe Acrobat
- AutoCad
- Illustrator
- InDesign
- Photoshop
- Sketchup

PRÉVENTION – SÉCURITÉ

- Prévention des risques liés à l'activité physique
- Sécurité Incendie
- Sauveteur Secouriste du Travail

NOS INTERVENANTS

UNE SÉLECTION RIGoureuse

Nos intervenants sont rigoureusement sélectionnés en fonction :

- De leur compétences techniques
- De leur qualité pédagogique
- De leur niveau d'expérience
- De leur références validées auprès d'anciens employeurs
- De leur qualités humaines
- De leur relationnel

ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ

Cygnus Formations et ses intervenants respectent les engagements suivants :

1. Pour ses interventions, Cygnus Formations s’engage à écrire une convention de formation avec le client afin que les parties soient d’accord sur les termes, les détails et le contenu de la dite prestation. En cas de financement par le CPF, la convention de Mon Compte Formation s’applique et prévaut.
2. Cygnus Formations s’engage à communiquer au client les coordonnées d’un interlocuteur responsable et à mettre à son service son savoir-faire, son expérience et ses compétences ainsi qu’à déployer les moyens nécessaires afin de réaliser la prestation avec intérêt et qualité.
3. Cygnus Formations s’engage à réaliser la prestation dans les délais impartis qui figurent dans la convention de formation établie avec le client.
4. Les salariés et intervenants de Cygnus Formations sont tenus au secret professionnel/ Ils s’engagent à réaliser les actions de formation dans la plus grande confidentialité et à ne pas divulguer les données concernant les clients.
5. Cygnus Formations s’engage à réaliser un devis pour toute demande de prestation et à fournir au client l’intégralité de ses tarifs de prestation avant l’engagement contractuel de réalisation.
6. Cygnus Formations s’engage à fournir au client une attestation de participation à l’action de formation avec les détails de celle-ci.
7. Cygnus Formations s’engage à n’accepter que des prestations auxquelles elle a les compétences réelles.
8. Cygnus Formations s’engage à tenir le client informé de toute évolution législative et réglementaire en matière de formation professionnelle qui pourrait avoir des répercussions sur l’exécution des contrats et formations.
9. Cygnus Formations s’engage à garantir la continuité du service. Tout retard ou absence de l’intervenant sera signalé par le responsable de secteur dans les meilleurs délais. Selon ses disponibilités, le client pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une date ultérieure. Cygnus Formations s’engage à remplacer l’intervenant en cas d’absence de ce dernier pour cause de maladie ou autre.

ENGAGEMENTS DES STAGIAIRES

DEMANDE DE NON EXÉCUTION DE LA PRESTATION

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, le client s'engage à informer Cygnus Formations, au plus tard 3 jours ouvrés avant le début de l'intervention.

Toute intervention non décommandée dans ce délai sera due.

Plus généralement, l'ensemble des modalités de suspension ou de résiliation du contrat liant l'utilisateur à Cygnus Formations est précisée dans les conditions générales de vente, qui figurent en annexe de la convention de formation dont un exemplaire est remis au client.

SATISFACTION CLIENT ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre démarche de certification qualité et nos obligations réglementaires invitent les stagiaires à répondre à plusieurs questionnaires tout au long du processus :

- Un questionnaire sur leur situation professionnelle et leurs objectifs.
- Un questionnaire d'évaluation à chaud après le premier cours.
- Un questionnaire d'évaluation à chaud à mi-parcours.
- Un questionnaire d'évaluation en fin de formation.
- Un questionnaire à froid 6 mois après la fin de votre formation afin de mesurer son impact sur votre vie professionnelle.