

Date de création : 22/08/2025  
Date de modification : 15/10/2025



# LIVRET D'ACCUEIL

## Bienvenue sur l'une des formations COMPUTER ASSOCIÉS – SAS

Spécialisée dans la création de logiciels de gestion et de caisse destinés aux magasins, Computer Associés accompagne ses

clients non seulement dans l'installation de leurs solutions, mais aussi dans la maîtrise de leur utilisation.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous présenter l'ensemble des moyens mis à votre disposition par Computer Associés – SAS pour vous permettre de suivre sereinement et de réussir votre formation.

Vous y trouverez toutes les informations pratiques nécessaires, ainsi que nos engagements pour vous offrir une expérience d'apprentissage efficace et adaptée à vos besoins.

On commence par le plus utile :

Les numéros et adresses de référence... ensuite laissez-vous guider !

Nous vous souhaitons une excellente formation.

## M E M O

Pour toutes questions administratives ou pédagogiques, vous pouvez joindre :

L'équipe Computer Associés au 0491364333 ou par mail : [formation@computer-associes.com](mailto:formation@computer-associes.com)

Le site Internet de notre organisme : [www.computer-associes.com](http://www.computer-associes.com)

Votre livret numérique de formation est disponible à cette adresse : [www.computer-associes.com](http://www.computer-associes.com) (le lien vous sera envoyé avec votre convocation)

Adresse du siège social : 1 montée de Saint Menet – 13011 Marseille (L'adresse des formations peut varier selon les sessions.)

SAMU : 15 / POMPIERS : 18

En cas d'urgence, merci de vous conformer aux instructions de votre formateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Pour les personnes en situation de Handicap merci de contacter votre responsable pédagogique ou le responsable handicap pour faire un point de situation et envisager une adaptation de la formation.

Référent pédagogique : RETTUGA Luca

Référent Handicap : AFFRE Jennifer

Tel : 04.91.36.43.33 Mail : [luca.r@computer-associes.com](mailto:luca.r@computer-associes.com) / [jennifer.a@computer-associes.com](mailto:jennifer.a@computer-associes.com)

# LES MODALITES DE FORMATION

A votre inscription, vous serez contacté par le formateur et/ou le responsable administratif Computer Associates afin :

- de valider vos prérequis à l'entrée de la formation
- de valider vos objectifs et vos attentes
- de connaître vos connaissances/compétences visées
- de connaître d'éventuels souhaits pédagogiques

La convention de formation sera éditée par la suite avec intégration du programme détaillé de la journée, mettant en parallèle les objectifs de formation, les modalités pédagogiques envisagées, les moyens d'encadrement et les modalités d'évaluation concernées.

Quelques jours avant la formation, vous recevrez une convocation.

Vous serez rappelés les horaires de la formation, le lieu de la formation et de restauration (hormis si la formation se déroule sur le site de l'entreprise).

Le jour J, un fléchage est mis en place sur le site de formation choisi pour vous permettre de trouver la salle de formation. Vous serez accueilli avec un café et disposerez de boissons tout au long de la journée.

## Modalités pédagogiques

Pour toutes les formations, vous vous verrez remettre un classeur numérique où se trouvent les documents supports de la formation (livre blanc, fiche outil, cahier de l'apprenant, etc.). Les formations sont constituées de sessions théoriques et pratiques en alternance, de séances de travail individuel d'application des connaissances et, selon le thème, accompagnées de travaux pratiques individuels et collectifs.

Chaque session impliquera une évaluation ; cette dernière pouvant être de différentes natures : QCM, présentation orale évaluée, production écrite évaluée. La modalité d'évaluation figure sur la plaquette de la formation que vous avez choisie.

Une attestation de suivi de formation vous sera automatiquement envoyée à la suite de la formation.

## Equipements des salles

Toutes les salles allouées aux formations conduites par Computer Associates sont équipées en moyens audiovisuels (hormis pour les déplacements chez le client).

## Equipe pédagogique

Computer Associates est composé de 1 responsable pédagogique : RETTUGA Luca et 1 responsable administratif : WYSGALLA Magali. Des formateurs : RETTUGA Luca et AFFRE Jennifer experts de leur domaine, interviennent également selon les sujets pour créer et animer des capsules spécifiques.

Computer Associates est un organisme de formation spécialisé dans la montée en compétence des collaborateurs en matière de marketing-communication.

## Notre offre de formation catalogue

Notre offre de formation est accessible sur notre site internet : [www.computer-associes.com](http://www.computer-associes.com)

## Notre engagement qualité

Nous nous engageons à répondre à l'ensemble des critères du décret qualité des formations. Les critères qualité visés sont notamment les suivants :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations,
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Concernant l'évaluation de la qualité de la formation, elle est réalisée sur chaque session grâce à des QCM, questions/ réponses, jeux formatifs, mises en situations, etc. et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation.

Nous demandons également à l'apprenant de remplir un questionnaire de satisfaction à chaud sur l'ensemble de la formation.

Une attestation de fin de formation est remise à chaque apprenant. Elle indique le niveau d'acquisition des connaissances suite à l'évaluation sommative, si prévue par le programme.

Vous recevez, en fin de formation :

- ✓ Le certificat de réalisation
- ✓ Sur demande, un bilan annuel de la satisfaction des stagiaires est tenu à votre disposition.

## Abandon, absence, retard

Pour toute absence ou retard, le stagiaire contacte son formateur ou son responsable pédagogique par les moyens qu'il a à sa disposition. En cas d'absence injustifiée dans les 48 heures qui suivent le début du rendez-vous prévu, Computer Associates contacte directement le stagiaire et en informe l'OPCO, France travail ou le responsable du stagiaire dans le cas de formations prises en charge, et selon la convention et/ou contrat signé.

Pour éviter tout abandon, Computer Associates s'engage à contacter les stagiaires par email et/ou téléphone (briefing, information, convocation...) avant l'entrée en formation ou les rendez-vous des accompagnements.

## Les méthodes pédagogiques

Toutes nos formations sont construites, soit à partir de référentiel de postes, soit en fonction des besoins particuliers de votre entreprise. Chaque formation est construite autour du concept de la pédagogie par objectifs et animée par la méthode de la pédagogie explicite et du rythme ternaire. C'est-à-dire que chaque module comprend au moins : une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation. Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

## Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques sont principalement constitués des éléments suivants :

- Pour les formations présentielles seules ou les sessions présentielles des formations mixtes : Documentation pédagogique remise à l'apprenant (en papier ou en version numérique).

Exercices d'application remis à chaque apprenant afin qu'il puisse retrouver les outils expérimentés pendant la formation lors de leur mise en œuvre.

Dans tous les cas, selon le thème, abordé des supports complémentaires sont communiqués au stagiaire à sa demande et dans le respect des objectifs de fin de formation visés au programme.

## Droits d'auteur

L'ensemble des moyens pédagogiques fournis à l'apprenant est encadré par le respect des « droits d'auteur ». La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Il est formellement interdit de se procurer une copie électronique (fichier) des documents pédagogiques distribués en cours de formation sauf autorisation expresse de l'Organisme notamment sur la plateforme de formation en ligne.

Cette autorisation sera matérialisée par une flèche de téléchargement sur chaque document ou fiche pédagogique concernée

## Les moyens techniques

Nous mettons à votre disposition des moyens techniques récents et complets.

Les formations et regroupements présentiels se déroulent dans les centres de formations agréés ou des salles louées tenant compte du critère géographique. Ces salles sont équipées de rétroprojecteurs, accessibles aux personnes à mobilité réduite et situées à proximité de lieux de restauration.

Pour les formations à distance, Computer Associés – SAS vous propose :

Une prise en main à distance via TeamViewer pour vous accompagner directement sur votre poste et l'utilisation d'un logiciel de visioconférence pour suivre les sessions en direct, poser vos questions et interagir avec le formateur et les autres participants.

Pour que ces regroupements présentiels se passent au mieux, nous mettons à disposition une salle équipée de tables et chaises, paperboard et feutres, vidéoprojecteur HDMI ou VGA, WI-FI, parking, lieu répondant aux normes ERP et d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (si besoin).

Les prestations suivantes sont en revanche tarifées sur simple demande : imprimante, copieur

## ACCES / HÉBERGEMENT/RESTAURATION

4

Les formations présentielles sont réalisées sur le lieu de travail des stagiaires. L'adresse vous sera confirmée dans la convocation, avec toutes les informations nécessaires. Votre formateur vous accueille et vous avez reçu ses coordonnées téléphoniques pour le joindre en cas de soucis. Vous pouvez aussi contacter votre référent pédagogique.

### Accès

Selon le lieu de formation.

Un plan peut être fourni si besoin et si formation non réalisée sur le lieu de travail

### Hébergement

Quel que soit le lieu de la formation, des hébergements hôteliers sont présents à proximité des sites pour en faciliter l'accès.

### Restauration et pause

Selon le lieu choisi. Les informations vous seront communiquées dans votre convocation.

### Procédure de réclamation

Dans le cadre de notre démarche qualité, Computer Associés met à votre disposition un dispositif simple et transparent pour exprimer toute réclamation concernant la formation, l'organisation, les supports, le matériel ou l'accompagnement.

Nous nous engageons à traiter chaque demande avec sérieux, confidentialité et dans les meilleurs délais.

Comment effectuer une réclamation ?

Vous pouvez nous transmettre votre réclamation par le moyen de votre choix :

✉ **Par email** : [formation@computer-associes.com](mailto:formation@computer-associes.com)

☎ **Par téléphone** : 04 91 36 43 33

🗣️ ☐ **Directement auprès du formateur** : qui transmettra votre demande au service qualité.

Information à préciser dans votre message :

- Votre nom et prénom
- L'intitulé et la date de la formation
- La nature de la réclamation
- Toute information utile à son traitement

#### Traitement de la réclamation

- Votre demande est enregistrée dès réception.
- Une réponse vous est apportée **sous 10 jours ouvrés maximum**.
- Si nécessaire, un entretien téléphonique peut être proposé.
- Une solution corrective est mise en place et suivie par notre service Formation.

#### Engagement qualité

Chaque réclamation contribue à l'amélioration continue de nos formations.

Toutes les demandes sont analysées et intégrées à notre démarche Qualiopi.

# RÈGLEMENT INTERIEUR DE L'ORGANISME DE FORMATION

ÉTABLI CONFORMÉMENT AUX ARTICLES L6352-3 ET L6352-4 ET R6352-1 À R6352-15 DU CODE DU TRAVAIL

## Préambule

### ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par l'organisme de formation Computer Associates.

Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

### SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Si les prestations se déroulent en entreprise (lieu de travail des stagiaires), le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.

### ARTICLE 2 - PRINCIPES GÉNÉRAUX

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;

De toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### ARTICLE 3 - CONSIGNES D'INCENDIE

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux choisis par l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation (numéro affiché sur le site Internet Computer Associates).

### ARTICLE 4 - BOISSONS ALCOOLISÉES ET DROGUES CREE Aout 2025

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

### ARTICLE 5 - INTERDICTION DE FUMER

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.



# RÈGLEMENT INTERIEUR DE L'ORGANISME DE FORMATION

5

## ARTICLE 6 - ACCIDENT

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

## SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

### ARTICLE 7 - ASSIDUITÉ DU STAGIAIRE EN FORMATION

#### Article 7.1. - horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

#### Article 7.2. – Abandons, absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier.

En cas d'abandon, le stagiaire prévient l'organisme. Les modalités d'arrangement seront conformes à la convention de formation ou contrat de formation signé entre les parties.

L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi...) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

#### Article 7.3. - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action.

A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre un certificat de réalisation à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

### ARTICLE 8 - ACCÈS AUX LOCAUX DE FORMATION

Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

### ARTICLE 9 - TENUE

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

A

# RÈGLEMENT INTERIEUR DE L'ORGANISME DE FORMATION

## ARTICLE 10 – COMPORTEMENT

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

## ARTICLE 11 - UTILISATION DU MATÉRIEL

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

## SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES ARTICLE 12 - SANCTIONS

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.
- Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire (NDLR : uniquement quand la formation se réalise sur commande de l'employeur ou de l'administration) ;
- et/ou le financeur du stage.

## ARTICLE 13 - GARANTIES DISCIPLINAIRES

### Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci n'ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

### Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le stagiaire – par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;
- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

### Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage.



# RÈGLEMENT INTERIEUR DE L'ORGANISME DE FORMATION

5

Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article 13.4. – Prononcé de la sanction

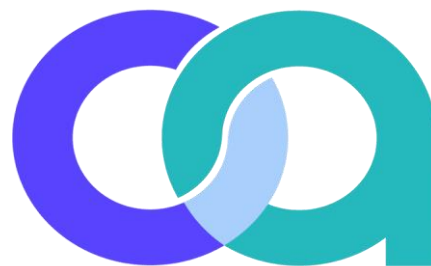
La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

Fait à Marseille, le 22/08/2025 SAHRAOUI Djamel, Directeur Général.



PS : la signature du règlement intérieur par un stagiaire participant à une action de formation n'est pas prévue par le Code du travail. Une telle procédure peut permettre de s'assurer que le stagiaire est bien informé de ses droits et obligations avant l'entrée en formation. Toutefois, cette procédure ne doit pas déroger au principe de la délivrance de ce document au plus tard avant le démarrage de la formation.



**COMPUTER ASSOCIÉS**  
Développement Assistance Informatique

## SERVICE **SOFT**

**N°3**

support-soft@computer-associes.com  
Permanence Logiciel du lundi au vendredi  
de 12h30 à 14h00

## SERVICE **TECHNIQUE**

**N°2**

support-tech@computer-associes.com  
Permanence Technique 04.91.36.43.35  
tous les jours de 18h00 à 19h00 et le  
Samedi de 8h30 à 12h30 et 14h00 à  
19h00

## NOUS **CONTACTER**

**COMPUTER ASSOCIÉS**

1 montée de saint menet - 13011  
Marseille



**04.91.36.43.33**



contact@computer-associes.com