

FORMATION - LIVRET D'ACCUEIL

1. INTRODUCTION

Vous êtes inscrit à une session de formation proposée par la société SCJ Informatique, spécialisée dans l'édition d'applications mobiles de prises de commandes pour la force de vente terrain, de sites e-Commerce BtoB et organisme de formation à ces solutions.

Le but de ce livret d'accueil est de vous délivrer toutes les informations utiles au bon déroulement de votre formation. Il inclut également nos **Conditions Générales de formation**, que nous vous invitons à lire attentivement.

Nous vous souhaitons de passer un agréable moment avec nous !

2. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET ORGANISME DE FORMATION

SCJ est une société qui existe depuis 1985. Elle a pour principales activités :

- L'édition d'applications mobiles de prises de commandes et du suivi d'activité commerciale de la force de vente terrain,
- La création de sites Web e-Commerce BtoB pour le réassort / réapprovisionnement des grossistes et points de vente.

Spécialiste du WholeSale depuis plus de 30 ans, SCJ a pour vocation d'offrir à ses clients un outil digital CRM de la prise d'ordres et de la Gestion de la Relation Client.

SCJ a décliné ses solutions sur 2 métiers :

- SoftWear pour le secteur Mode / Fashion
- QuickOrder pour le Négoce

SCJ est également un organisme de formation (N°23760061776), certifié DATADOCK (N°0054774) depuis 2018, et forme les utilisateurs de ses solutions pour une prise en main immédiate de ses outils digitaux. SCJ détient également la certification QUALIOPi depuis le 14/03/2022.

Notre certificat Qualiopi est consultable en libre accès et à tout moment sur notre site scj.fr. Par ailleurs, une copie de notre certificat Qualiopi peut également être fournie à tout commanditaire, participant à la formation ou financeur, sur simple demande.

Sur 2022-2023, SCJ c'est :

- 41 journées de formation à nos solutions,
- 290 heures de formation délivrées,
- 257 stagiaires formés,

Taux de satisfaction : 94%*

**Taux mesuré via nos questionnaires qualité, sur les formations délivrées sur 2022-2023.*

3. NOS FORMATIONS

Nos formations ont pour objectif de présenter les fonctionnalités de nos logiciels et de nos sites e-Commerce BtoB à nos clients afin de leur assurer une bonne prise en main et de les rendre autonomes dans leur utilisation.

Les utilisateurs de nos solutions sont notamment la force de vente de nos clients (commerciaux, agents commerciaux), les directeurs commerciaux, les responsables de secteur, l'administration des ventes, ... ainsi que les clients distributeurs et points de vente de nos clients pour nos sites e-Commerce BtoB.

Aucune compétence particulière ni prérequis n'est demandé pour pouvoir suivre nos formations.

Les formations que nous délivrons sont les suivantes :

- **Formation en Application Force de Vente**
 - Secteur Mode / Fashion : SOFTWAREAR
 - Secteur du Négoce : QUICKORDER

- **Formation en e-Commerce BtoB**
 - Secteur Mode / Fashion : eSOFTWAREAR
 - Secteur du Négoce : eQUICKORDER

Nos formations se déroulent sur site dans les locaux de l'entreprise cliente ou bien à distance en visioconférence, sur une durée d' 1 journée par session avec une recommandation de 7 participants au maximum sur site et de 5 participants au maximum en visioconférence.

Les délais d'accès à nos formations sont variables, et fixés selon les déploiements planifiés de nos solutions ou selon vos besoins et disponibilités (entre 15 jours et 1 mois en moyenne)

Le contenu de nos formations est régulièrement mis à jour en fonction des évolutions des fonctionnalités de nos solutions.

Le tarif de nos prestations de formation est de :

- 800€ HT la journée, pour une session de formation en visioconférence
- 1200€ HT la journée, pour une session de formation sur site, dans les locaux de l'entreprise cliente.

4. LE FORMATEUR

Mr Vincent Costey, notre formateur et responsable du service support hotline, assure toutes nos formations.

Grâce à sa fonction de responsable service support, il est en contact direct avec les utilisateurs de nos solutions via la Hotline. Il a ainsi une parfaite connaissance des besoins métier et des problématiques rencontrées dans leur activité au quotidien. Son expertise vient enrichir le contenu de nos formations par des cas concrets et contribue à leur efficacité.

Il assure également la maintenance de nos logiciels, une compétence qui renforce également son expérience de formateur.

A son tour, il est régulièrement formé par les chefs de projet en charge de l'évolution de nos logiciels et sites e-Commerce BtoB, à chaque module fonctionnel créé et avant chaque formation.

5. ANALYSE DE VOS BESOINS, ADAPTATIONS ET DEROULEMENT DE LA PRESTATION DE FORMATION, ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DU PUBLIC FORME

Nous restons à votre écoute : nos formations s'adaptent à vos besoins spécifiques.

En Amont de la Formation

DIAGNOSTIC

- Objectifs, cibles
- Analyse des besoins
- Détermination des Modules de formation

Pendant la Formation

DEROULEMENT

- Présentation de la formation et animation,
- Mises en situation, cas pratiques, saisies test,
- Questions/Réponses

A l'issue de la Formation

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

- Questionnaire de satisfaction
- Questionnaire d'auto-évaluation

En amont de chaque formation, une analyse est faite avec l'entreprise cliente afin d'adapter le contenu de la formation en adéquation avec ses besoins. En effet, les attentes sont différentes selon le secteur d'activité, le métier, le positionnement, la stratégie commerciale adoptée, le mode de distribution, ...

En fonction de la grille d'analyse du [Diagnostic Préalable et Analyse des Besoins en Formation](#), nous priorisons les modules utiles à votre activité et adaptons le contenu, la durée et/ou le rythme de nos formations (solution retenue, découverte de la solution, piqûre de rappel ou perfectionnement, choix des modules fonctionnels abordés, sur une ou plusieurs sessions d'1 journée, etc...)

Nos formations prévoient la présentation de nos solutions avec une alternance entre une partie théorique et une partie mise en pratique pour assurer aux apprenants une bonne prise en main des outils digitaux, suivie d'une synthèse. Le formateur s'assure de l'assimilation progressive des informations délivrées aux participants au fur et à mesure de la session de formation, à l'aide d'exercices pratiques, de manipulations et de passages de commandes test.

La participation active ainsi que le retour d'expérience des apprenants sont des sources précieuses de renseignements qui nous permettent d'enrichir nos solutions ainsi que notre outil de formation.

A l'issue de la formation, une évaluation de l'action de formation est proposée aux participants :

- A l'oral, par un échange immédiat et informel entre le formateur et les participants,
- Également via un **questionnaire qualité** individuel, à compléter par les stagiaires, pour évaluer la pertinence du contenu par rapport à l'objectif attendu, le degré de satisfaction des participants et les éventuelles améliorations à apporter.

Les informations obtenues vont nous permettre d'adapter la durée de la formation, ajuster si besoin le contenu, pour une amélioration « en continu » de nos prestations de formation.

Quelques semaines après la formation, un **questionnaire d'auto-évaluation** est transmis à l'entreprise cliente, afin de s'assurer de la bonne prise en main des outils par les stagiaires et prévoir une action corrective si nécessaire.

6. RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Des supports de formation sont délivrés aux participants, sous format papier ou digital selon le souhait émis, notamment :

- Un **guide de formation**, qui reprend les fonctions en détail avec de nombreuses captures d'écran, afin de faciliter la compréhension et la mise en pratique dans son quotidien professionnel
- Des **tutos utilisateurs**, une synthèse pratique qui reprend les fonctions essentielles au métier.

Nous restons à votre disposition pour délivrer tout support pédagogique complémentaire, conformément aux objectifs de formation visés au programme.

7. MOYENS TECHNIQUES

Les formations peuvent se dérouler :

- **En présentiel**, dans vos locaux,
- **En distanciel**, en visioconférence (connexion via Teams)

Pour nos formations en présentiel dans les locaux de l'entreprise Cliente,

- Notre formateur se déplace sur site équipé de son ordinateur portable et si besoin d'un vidéo projecteur afin de diffuser son support de formation,
- L'entreprise Cliente devra veiller à ce que ses locaux accueillant les participants de la formation disposent au moins d'un mur blanc ou d'un écran blanc de projection, sur lequel le formateur pourra projeter son support de formation.

Pour nos formations en visioconférence, nous disposons d'un équipement de :

- 2 écrans 43 pouces avec diffusion des supports de formation via un partage d'écran (connexion Teams),
- Un dispositif de connectique audio,
- Un dispositif de connectique vidéo avec caméra HD.

8. GESTION DES ABSENCES ET/OU DES ABANDONS DE FORMATION

Les conditions d'annulation et de report de formation par le Client ou par SCJ sont formalisées dans nos **Conditions Générales de Formation**, présentes en fin de ce livret.

Dès qu'un manque d'assiduité est constaté, le formateur procède à un rappel à l'ordre immédiat qui peut s'accompagner le cas échéant d'une invitation à quitter la session de formation si jamais le rappel à l'ordre n'était pas suivi d'effet. Dans ce cas, l'organisme de formation contacte alors le commanditaire de la formation par mail afin de l'en informer.

En cas d'absence d'un participant, l'organisme de formation contacte par mail le commanditaire de la formation afin de l'informer de cette absence.

9. ACCUEIL EN FORMATION DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Chaque partie prend les engagements suivants pour assurer la prise en charge des personnes en situation de handicap précisées dans nos **Conditions Générales de Formation**, présentes en fin de ce livret.

L'établissement Client s'engage à :

- Prévenir l'organisme de formation lors de la transmission de la liste des participants à la formation de la présence d'une ou plusieurs personnes en situation de handicap **au moins 2 mois avant** la session de formation,

SCJ s'engage à :

- Adapter les modalités pédagogiques en fonction du ou des handicap(s) signalé(s),
- Demander à l'établissement Client un lieu de formation adapté et accessible aux participants en situation de handicap
- Proposer une formation à distance en visioconférence si l'établissement Client ne peut proposer de lieu adapté.

En lien avec **Ressources Handicap Formation (RHF)** mise en place par l'**AGEFIPH**, SCJ adapte ses formations pour les personnes en situation de handicap.



10. CONTACTS

Vous souhaitez nous contacter pour un point technique, un rendez-vous ou une proposition de formation ?

Référents Pédagogiques

Arnold Fluteaux (Dirigeant)

Tél : +33 (0)2 35 59 22 50

arnold.fluteaux@scj.fr

Vincent Costey (Formateur et Responsable Support)

Hotline : +33 (0)2.35.59.22.58

sav@scj.fr

Référent Administratif

Anne Caron (Chargée de Communication et d'Administration)

Tél : +33 (0)2 35 59 22 50

adv@scj.fr

En cas de réclamation, vous pouvez nous joindre au +33 (0)2.35.59.22.50 ou bien remplir le [formulaire de réclamation](#) disponible sur notre site internet : www.scj.fr

CONDITIONS GENERALES DE FORMATION

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports entre SCJ Informatique et son Client, dans le cadre d'une prestation de formation, et prévalent sur tout autre document.

Toute inscription est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente sauf dérogation formelle et expresse de SCJ. L'entreprise Cliente déclare les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente sont prises en application notamment des articles L 6353-1 et suivants du code du travail sur la formation professionnelle.

1. DEFINITIONS

Client : personne physique ou morale passant une commande de formation auprès de SCJ.

Stagiaire : personne issue du Client et participant à la formation commandée.

Stage intra-entreprise : stage réalisé sur mesure pour le compte d'un Client ou d'un groupe de Clients.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des formations délivrées par SCJ contenues dans la présente convention.

3. CONTRACTUALISATION

Toute acceptation de la proposition de formation implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Sauf stipulation contraire dans la proposition de formation, la durée de validité des propositions de SCJ est de 60 jours à compter de la date d'envoi de la proposition.

Une convention de formation en double exemplaire est transmise par mail ou par courrier à charge pour le responsable de l'inscription de la retourner dûment signée 15 jours au moins avant le début de la formation.

SCJ se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des prestations dans le respect des dispositions des présentes conditions générales de vente.

4. SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels à SCJ et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de SCJ ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable de SCJ.

5. CONFIDENTIALITE

SCJ s'engage à respecter le caractère confidentiel des renseignements écrits ou verbaux que le Client aura pu lui transmettre dans le cadre de ses prestations de formation.

6. RESPONSABILITE

SCJ s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité de SCJ ne pourra être engagée que sur la faute prouvée et exclusive de SCJ.

SCJ n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du Client. SCJ ne sera en aucun cas responsable de tout dommage indirect, matériel ou immatériel, consécutif ou non, tel que préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte d'image de marque, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte ou destruction totale ou partielle des données du fichier Client, ainsi que toute action émanant de tiers.

Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de SCJ, dans l'hypothèse où elle serait mise en jeu au titre de ses prestations de formation, est expressément limitée au prix effectivement acquitté par le Client au titre de la prestation de formation concernée.

SCJ déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles.

7. ACCUEIL EN FORMATION DES STAGIAIRES

Nos formations se déroulent sur site dans les locaux de l'entreprise cliente ou bien à distance en visioconférence, sur une durée d'1 journée par session avec une recommandation de 7 participants au maximum sur site et de 5 participants au maximum en visioconférence.

Toute inscription à une formation implique le respect du règlement intérieur applicable aux locaux concernés par le(s) stagiaire(s) et/ou toute personne présente à la formation.

8. ACCUEIL EN FORMATION DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Chaque partie prend les engagements suivants pour assurer la prise en charge des personnes en situation de handicap :

L'établissement Client s'engage à :

Prévenir l'organisme de formation **au moins 2 mois avant** la session de formation de la présence d'une ou plusieurs personnes en situation de handicap lors de la transmission de la liste des participants à la formation,

SCJ s'engage à :

Adapter les modalités pédagogiques en fonction du ou des handicap(s) signalé(s), en lien avec **Ressources Handicap Formation (RHF)** mise en place par l'**AGEFIPH**,

Demander à l'établissement Client un lieu de formation adapté et accessible aux participants en situation de handicap

Proposer une formation à distance en visioconférence si l'établissement Client ne peut proposer de lieu adapté.

L'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap en formation devra être pensé et adapté en fonction de la nature du handicap :

Handicap Moteur 	En accord avec la personne en situation de handicap: - Désigner un référent au sein de l'entreprise Cliente pour accompagner la personne et s'assurer de ses besoins (absence de portes à ouverture automatique, temps de pause et de restauration, ...) - Réfléchir à un placement adapté de la personne dans la salle de formation
Handicap intellectuel 	L'entreprise cliente et la personne en situation de handicap seront invitées à nous contacter afin de nous préciser leurs besoins pour construire une réponse adaptée
Handicap Psychique 	L'entreprise cliente et la personne en situation de handicap seront invitées à nous contacter afin de nous préciser leurs besoins pour construire une réponse adaptée
Déficits sensoriels (Audition, Vision)  	En accord avec la personne en situation de handicap: - Réfléchir à un placement adapté de la personne en situation de handicap dans la salle de formation, - Demander au formateur de parler plus distinctement et en regardant bien la personne en face - Privilégier les contacts par mail pour faire suivre les informations à la personne concernée - Réfléchir à l'adaptation du support de formation à diffuser (sous-titrage, police d'écriture plus grosse ...)
Troubles du Neurodéveloppement (TND), Troubles du Spectre Auditique (TSA)	En accord avec la personne en situation de handicap: - Réfléchir aux spécificités sensorielles (bruits, place dans la salle, ...) - Délivrer les informations nécessaire pour bien appréhender la formation (nombre de participants, déroulement de la journée, ...)
Troubles spécifiques du langage et des apprentissages (troubles en DYS)	- Prévoir une alternative aux rendus écrits
Maladies Chroniques	-Prendre en compte les besoins de la personne face à sa maladie et adapter le rythme de la formation (plus de temps de pauses, ...) -Connaître le protocole d'urgence s'il en existe un

9. ANNULATION

- **Annulation par le Client**

Toute demande d'annulation peut être faite par le Client, sans frais et avec remboursement des sommes payées, si cette annulation parvient à SCJ, au moins 10 jours ouvrés avant le début de la session de formation (par courrier ou par mail).

Pour toute annulation de la commande par le Client reçue :

- Avant les 10 jours ouvrés précédents le début de la formation, 30% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire ;
- Dans les 10 jours ouvrés, 50% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.
- Dans les 5 jours ouvrés, 100% du coût total restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, si un coût de préparation était prévu avant l'animation du stage, ce dernier restera à la charge du Client.

Toutefois, si l'annulation est motivée par un cas de force majeure le Client pourra reporter son inscription sur une session ultérieure sans coût supplémentaire. Si l'impossibilité résulte d'un problème de santé, le Client devra présenter un justificatif médical.

- **Annulation par SCJ**

SCJ se réserve le droit d'annuler toute formation en cas de force majeure (manque de stagiaires, maladie de son consultant formateur, ...), sans pénalités ni dédommagements versés au Client. Le Client pourra alors choisir une autre date de formation ou annuler sa commande sans pénalités. Dans ce dernier cas, le Client sera remboursé des sommes déjà réglées.

SCJ ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le Client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

10. TARIFS

Les prix s'entendent Hors Taxes, et sont soumis à TVA.

11. CONDITIONS DE PAIEMENT

Toutes les factures émises par SCJ sont payables comptant et sans escompte, à 30 jours.

Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit le paiement d'intérêts de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Dans la mesure où SCJ édite une convention de formation pour l'action commandée, il appartient au Client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

La prestation de formation de SCJ fera obligatoirement l'objet d'une facturation directe au Client : à charge pour le client d'obtenir de son côté le remboursement de son paiement auprès de son OPCO ou de l'organisme financeur dont il dépend. SCJ refuse toute demande de subrogation de paiement.

12. CONDITIONS RESTRICTIVES

SCJ se réserve le droit :

De refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire,
D'exclure à tout moment tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement du stage et/ou manquerait gravement aux présentes conditions générales de vente,
D'exclure tout participant qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription et ce, sans indemnités.

13. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à l'article 6 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, les informations qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont destinées aux services de SCJ.

Vous pouvez accéder à ces informations et en demander la rectification en vous adressant à SCJ – 27 Rue Alfred Kastler – 76130 Mont Saint Aignan.

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Dans le cadre de ses actions de formation, SCJ est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel relatives aux participants et aux clients, conformément à la réglementation en vigueur et notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Les données personnelles recueillies (nom, prénom, coordonnées, fonction, etc.) sont nécessaires à la bonne organisation de nos actions de formation et peuvent inclure des informations spécifiques aux besoins particuliers des participants, par exemple, en cas de situation de handicap afin d'adapter le contenu ou les modalités de la formation. Les données recueillies dans nos questionnaires de formation sont également traitées dans le cadre de nos obligations de suivi qualité, d'évaluation post-formation et d'amélioration continue, conformément aux exigences de la certification Qualiopi.

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou pour se conformer aux obligations légales et réglementaires. SCJ s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité de ces données.

Conformément à la réglementation applicable, les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, et de limitation du traitement de leurs données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par demande écrite adressée à SCJ à l'adresse suivante : contact@scj.fr.

15. REFERENCE COMMERCIALE

Le Client autorise à faire figurer le nom et/ou le logo du Client sur une liste de références commerciales notamment sur le site internet.

16. LITIGE

Les droits et obligations des deux parties liées par la convention de formation sont régis par la législation française. Pour toutes les contestations relatives à son interprétation ou son exécution, les parties acceptent de se soumettre à la juridiction des Tribunaux de Rouen.