FORMASSISTA

Livret d'accueil du stagiaire

Version de novembre 2026. Commun à toutes les formations de FormAssista.

1. Bienvenue

Vous venez de vous inscrire à une formation FormAssista.

Avant une première séance, les mêmes questions reviennent souvent : comment se connecter, à qui écrire, que faire en cas d'empêchement. Ce livret y répond. Il vaut pour toutes nos formations.

Ce qui est propre à la vôtre, c'est-à-dire les dates, les horaires, le lien de connexion et le nom de votre formatrice ou de votre formateur, figure dans votre convocation et dans votre programme.

Vous pouvez le garder à portée de main pendant toute votre formation.

Si une réponse manque, écrivez-nous : c'est aussi comme cela que ce livret s'améliore.

Didier Thalmann

2. Vos interlocuteurs

Une seule personne à retenir pour le quotidien : Audrey Pinel. Elle répond elle-même ou vous oriente vers la bonne personne.

Votre besoin	Votre interlocuteur	Comment le joindre
Une question sur votre formation, un empêchement, un souci technique	**Audrey Pinel** Interlocutrice des stagiaires	audrey.pinel@formassista.fr 06 42 79 78 76
Une question sur le contenu ou sur votre progression	**Votre formatrice ou votre formateur**	Pendant les séances, ou par l'intermédiaire d'Audrey Pinel
Un besoin d'adaptation lié à un handicap ou à un problème de santé	**Didier Thalmann** Référent handicap	referenthandicap@formassista.fr formassista.fr/handicap
Une réclamation	**FormAssista**	Par écrit à contact@formassista.fr ou 7, rue Ladureau, 45000 Orléans

Audrey Pinel vous répond sous deux jours ouvrés et pendant une séance, en cas d'urgence, le téléphone est le moyen le plus rapide.

3. Avant votre première séance

Ce que vous recevez

- **Votre convocation**, au plus tard dix jours ouvrés avant le début de la formation. Elle indique les dates, les horaires et le lieu ou les instructions de connexion.
- **Vos identifiants** pour votre espace stagiaire en ligne. Vous y retrouvez vos documents, vos supports, l'émargement et les questionnaires. Ces identifiants sont personnels.
- **Votre programme**, qui précise les objectifs, le contenu, les travaux demandés et la façon dont vos acquis sont évalués.

Ce dont vous avez besoin à distance

- Un ordinateur et une connexion internet à haut débit.
- Un micro et une caméra pour les classes virtuelles.
- Un endroit où vous pouvez suivre la séance et prendre la parole.

Il peut être utile de vous connecter à votre espace stagiaire quelques jours avant la première séance, pour vérifier que tout fonctionne. Si ce n'est pas le cas, prévenez Audrey Pinel : un souci technique se règle plus facilement la veille que le matin même.

4. Comment se passe votre formation

En classe virtuelle

Vous suivez la séance en direct, avec votre formatrice ou votre formateur et un petit groupe. Vous signez la feuille d'émargement électronique à chaque demi-journée : c'est elle qui atteste votre présence auprès de votre financeur.

Nous vous recommandons d'activer votre caméra. Les échanges et le travail en groupe y gagnent. Si une difficulté technique vous en empêche, dites-le simplement en début de séance.

En e-learning

Vous avancez à votre rythme sur la plateforme, pendant la durée d'accès indiquée dans votre programme. Votre assiduité est établie par vos connexions, vos travaux et vos évaluations.

En présentiel

Le lieu et les horaires figurent dans votre convocation. Les consignes de sécurité du lieu d'accueil s'appliquent ; elles sont rappelées dans l'annexe du règlement intérieur.

Trois règles de travail en commun

- **Ce qui se dit dans le groupe reste dans le groupe.** Pendant la formation, chacun parle de son projet, de ses tarifs, parfois de ses clients. Ces informations ne sont ni répétées ni réutilisées sans l'accord de la personne concernée.
- **Une séance n'est enregistrée qu'avec l'accord de tous.** Nous posons la question en début de séance. Si une personne préfère que la séance ne soit pas enregistrée, elle ne l'est pas. L'enregistrement reste

réservé au groupe et à FormAssista, et il est supprimé au plus tard trois mois après la fin de la formation. De votre côté, vous n'enregistrez pas les séances.

- **Les supports sont pour vous.** Vous pouvez les utiliser pour votre formation et pour votre activité. Ils ne sont ni diffusés ni revendus et sont la propriété intellectuelle de Formassista.

Ces règles, et les autres, sont détaillées dans le règlement intérieur.

5. Évaluation et fin de formation

Avant votre inscription, nous avons vérifié avec vous que la formation correspond à votre besoin. Pendant la formation, vos acquis sont évalués selon les modalités décrites dans votre programme.

À la fin, vous recevez :

- **un questionnaire de satisfaction**. Vos réponses sont lues et servent à faire évoluer les formations. Un second questionnaire vous est adressé quelques mois plus tard, pour savoir ce que la formation a changé dans votre activité ;
- **un certificat de réalisation**, qui mentionne les heures que vous avez effectivement suivies. C'est le document à remettre à votre financeur ou à votre employeur.

Si votre formation prépare à une certification, votre programme précise qui la délivre, comment se déroule l'évaluation et ce qui est prévu si vous devez vous présenter une seconde fois. La décision appartient au jury du certificateur. Notre rôle est de vous y préparer.

6. Si quelque chose ne va pas

Une formation se déroule rarement sans aucun imprévu. Voici quoi faire dans les situations les plus fréquentes.

Vous avez un problème technique

Contactez Audrey Pinel, par téléphone si la séance est en cours. Elle fait le lien avec le support de notre plateforme. Si une séance ne peut pas se tenir pour une raison qui tient à FormAssista ou à ses outils, elle est reprogrammée sans frais, ou votre durée d'accès est prolongée d'autant.

Vous allez être absent ou en retard

Prévenez Audrey Pinel dès que vous le savez, en indiquant le motif. Les heures manquées n'apparaissent pas sur votre certificat de réalisation et ne donnent pas lieu à une séance individuelle de rattrapage. Si vous devez interrompre votre formation, les conditions générales de vente précisent ce qui s'applique.

Vous avez besoin d'une adaptation

Un handicap, un problème de santé ou une contrainte particulière peuvent demander un aménagement : rythme, supports, modalités d'évaluation. Écrivez au référent handicap, Didier Thalmann, à referenthandicap@formassista.fr. Vous pouvez le faire à tout moment, y compris en cours de formation. La page formassista.fr/handicap présente son rôle.

Vous n'êtes pas satisfait

Parlez-en d'abord à votre formatrice, à votre formateur ou à Audrey Pinel : beaucoup de difficultés se règlent ainsi. Si ce n'est pas suffisant, vous pouvez adresser une réclamation :

1. Vous écrivez à contact@formassista.fr ou à FormAssista, 7, rue Ladureau, 45000 Orléans.
2. Nous accusons réception sous cinq jours ouvrés.
3. Nous vous répondons sous trente jours.
4. Si vous êtes un particulier et que le désaccord persiste, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation : Médiation Consommation Développement, www.medconsodev.eu.

Vous subissez ou constatez un comportement inacceptable

Aucune violence, aucun propos sexiste ou discriminatoire, aucune forme de harcèlement n'a sa place dans nos formations, en séance comme dans les échanges en ligne. Si vous en êtes la cible ou le témoin, vous pouvez le signaler à Audrey Pinel, ou à la direction en écrivant à contact@formassista.fr à l'attention de Didier Thalmann.

Votre signalement est traité en priorité et de façon confidentielle. Vous ne pouvez pas être sanctionné pour avoir signalé de bonne foi une telle situation.

7. Les documents de référence

Ce livret explique. Les documents ci-dessous engagent : en cas de différence, ce sont eux qui s'appliquent.

- **Votre contrat ou votre convention de formation**, avec votre programme.
- **Les conditions générales de vente** : prix, paiement, annulation, abandon, données personnelles. Version en vigueur sur www.formassista.fr.
- **Le règlement intérieur** : règles de travail en commun, sanctions et garanties. Version en vigueur sur www.formassista.fr.
- **Votre convocation** : dates, horaires, lieu ou connexion.

Vos données personnelles servent à gérer votre inscription, à suivre votre formation et à en justifier la réalisation auprès de votre financeur. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à contact@formassista.fr.

> **Et maintenant ?**
> Notez le numéro d'Audrey Pinel, connectez-vous une première fois à votre espace stagiaire et gardez votre convocation sous la main. Y a-t-il une question que ce livret laisse sans réponse ? Posez-la avant la première séance.