



Apprendre et Grandir

# LIVRET D'ACCUEIL DES BÉNÉFICIAIRES



2026



# SOMMAIRE

---

**01** Présentation de l'organisme  
PAGE 1

**02** Contacts et référents  
PAGE 5

**03** Modalités d'accueil  
PAGE 6

**04** Conditions de déroulement des prestations  
PAGE 9

**05** Modalités d'accès aux formations à distance (FOAD)  
PAGE 14



**06** Modalités d'accompagnement et de suivi  
PAGE 15

**07** Accessibilité et prise en compte des situations de handicap  
PAGE 17

**08** Règles de fonctionnement applicables aux formations  
PAGE 18

**09** Données personnelles et confidentialité  
PAGE 19

**10** Amélioration continue  
PAGE 20



# 01 Présentation de l'organisme

---

## Nos missions



Fondée en 2025, *AG Formation Guadeloupe* est un organisme de formation, dont la mission est de concevoir et de mettre en œuvre des actions de formation et d'accompagnement à destination :

- des étudiants du secteur sanitaire et médico-social,
- des professionnels de santé,
- des établissements sanitaires et médico-sociaux.

L'organisme intervient notamment dans les domaines suivants :

- la formation professionnelle (en présentiel, à distance ou en format mixte),
- le développement de formations e-learning,
- l'accompagnement et le conseil auprès des établissements,
- la réalisation d'audits organisationnels et de pratiques professionnelles.



# 01 Présentation de l'organisme

---

## Une expertise issue du terrain



*AG Formation Guadeloupe* a été créée par une cadre de santé infirmière, disposant d'une expérience professionnelle en établissement de santé et spécialisée en :

- gériatrie,
- hygiène,
- sciences de l'éducation et ingénierie de la formation des adultes.

Cette expertise issue du terrain permet de développer des interventions en santé – formation, accompagnement, conseil et audit – concrètes, opérationnelles et adaptées aux réalités professionnelles des apprenants, des professionnels et des structures accompagnées.



# 01 Présentation de l'organisme

---

## Approche pédagogique



Convaincue que l'apprentissage est plus efficace lorsqu'il est actif et engageant, *AG Formation Guadeloupe* privilégie une approche pédagogique :

- ludique et interactive,
- favorisant la compréhension et la mémorisation,
- orientée vers la mise en pratique.

Les formations et accompagnements peuvent s'appuyer sur :

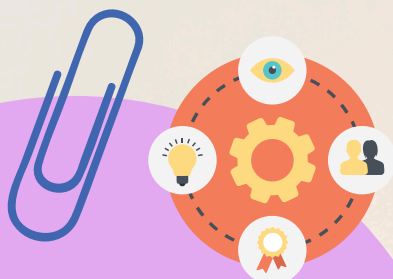
- des serious games,
- des supports visuels,
- des activités interactives,
- des mises en situation,
- des temps de réflexion et d'analyse de pratiques.

Cette approche vise à s'adapter aux profils des bénéficiaires et à leur rythme d'apprentissage.



# 01 Présentation de l'organisme

---



## Nos valeurs

- Transmission & Partage
- Bienveillance
- Respect
- Rigueur
- Engagement
- Ecoute



## Public ciblé

*(Outre-mer et France métropolitaine)*

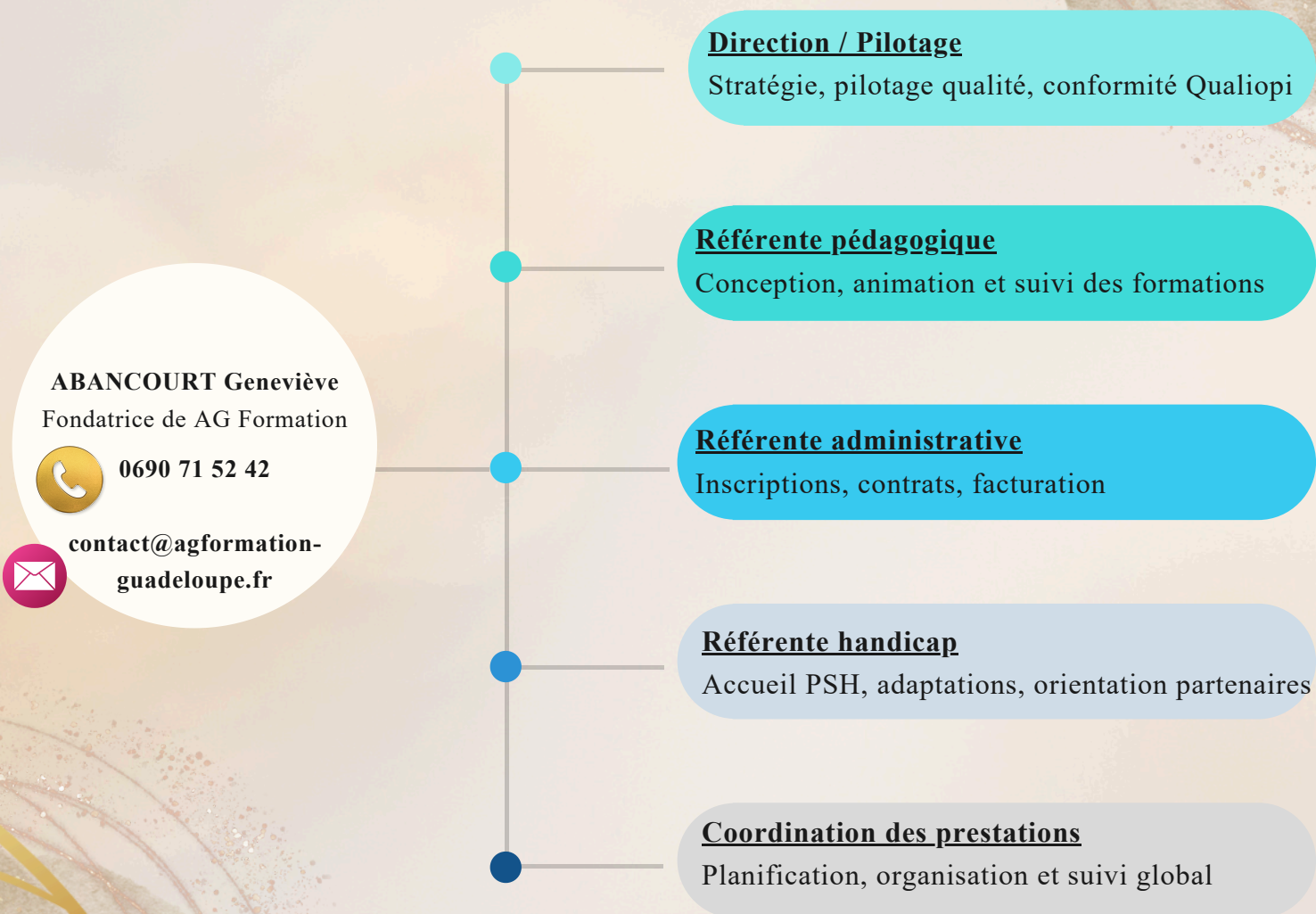
- Établissements sanitaires et médico-sociaux
- Professionnels de santé
- Étudiants infirmiers et aides-soignants

“ A.G Formation Guadeloupe inscrit l'ensemble de ses actions dans une démarche de qualité, d'adaptation aux publics et d'amélioration continue des pratiques. ”



## 02 Contacts et référents

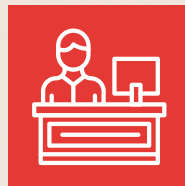
### ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE L'ORGANISME



*L'ensemble des fonctions est assuré et coordonné par la dirigeante.*



## 03 Modalités d'accueil



Les bénéficiaires et clients sont accueillis par AG Formation Guadeloupe dans le cadre de prestations pouvant inclure :

- des actions de formation professionnelle, en présentiel, à distance ou en format mixte ;
- des formations en e-learning ne relevant pas du champ de la formation professionnelle ;
- des actions d'accompagnement pédagogique ou professionnel ;
- des prestations d'audit et de conseil auprès des professionnels et des structures.

Les modalités applicables à chaque prestation sont précisées avant son démarrage.

### 1) Conditions d'accueil

Avant toute entrée dans une prestation, les bénéficiaires ou clients reçoivent les informations nécessaires leur permettant de connaître les conditions d'organisation et de déroulement, notamment :

- les objectifs de la prestation ;
- le périmètre d'intervention ;
- la durée et le calendrier prévisionnel ;
- les modalités de réalisation (présentiel, distanciel, ou mixte) ;
- les modalités de communication et d'échanges ;
- les coordonnées des référents identifiés.

Lors des prestations réalisées en présentiel, les règles d'hygiène, de sécurité et de fonctionnement du lieu d'intervention s'appliquent.



# 03 Modalités d'accueil

---

## 2) Informations accessibles avant l'inscription et la contractualisation

### **Accès à l'information pour les apprenants individuels**



Avant toute inscription et avant l'achat de la formation, les bénéficiaires individuels disposent d'un accès dématérialisé, via le site internet d'AG Formation Guadeloupe, à l'ensemble des informations relatives à la prestation.

Les informations accessibles comprennent notamment :

- *la présentation de la formation ;*
- *les objectifs visés ;*
- *le public concerné ;*
- *les prérequis, le cas échéant ;*
- *les modalités pédagogiques mises en œuvre ;*
- *le programme détaillé de la formation ;*
- *les moyens pédagogiques mobilisés ;*
- *les modalités de suivi et d'évaluation ;*
- *la durée, le format et le lieu de réalisation de la formation ;*
- *les tarifs applicables ;*
- *les modalités d'inscription et de contractualisation ;*
- *les informations relatives à l'accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap.*

Ces informations sont librement consultables en ligne et permettent au bénéficiaire de s'engager en toute connaissance des conditions de déroulement de la formation.

---



## 03 Modalités d'accueil

---



### **Accès à l'information pour les établissements sanitaires et médico-sociaux**

Les établissements sanitaires et médico-sociaux disposent également d'un accès dématérialisé aux informations générales relatives aux prestations via le site internet d'*AG Formation Guadeloupe*.

En complément, et en fonction des besoins exprimés par l'établissement, les modalités de la prestation font l'objet d'échanges personnalisés par courrier électronique.

Une documentation adaptée est transmise par mail et peut inclure :

- *une présentation détaillée de la prestation proposée ;*
- *les objectifs et le périmètre d'intervention ;*
- *les modalités de réalisation ;*
- *les moyens mobilisés ;*
- *les conditions financières et contractuelles.*

Ces échanges permettent d'adapter la prestation aux besoins spécifiques de l'établissement avant toute contractualisation.



## 04 Conditions de déroulement des prestations

---

### • Formations professionnelles

Les conditions de déroulement des formations professionnelles proposées par *AG Formation Guadeloupe* sont définies en amont de chaque action et portées à la connaissance des bénéficiaires avant toute entrée en formation.

Elles constituent un cadre commun, applicable à l'ensemble des formations professionnelles proposées, quel que soit le public concerné (B2B ou B2C) ou le format retenu.



### Organisation globale de la formation

Chaque action de formation est organisée selon un cadre structuré comprenant :

- une phase d'information préalable du bénéficiaire ;
- un déroulement conforme aux objectifs pédagogiques définis ;
- des temps d'apprentissage, d'échanges et, le cas échéant, d'accompagnement ;
- une évaluation des acquis en cohérence avec les objectifs de la formation.

L'organisation de la formation est adaptée en fonction :

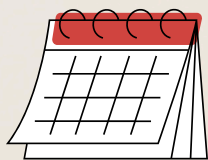
- du format de la prestation (présentiel, distanciel ou format mixte) ;
- du public bénéficiaire ;
- des besoins identifiés en amont.



# 04 Conditions de déroulement des prestations

---

## Durée et calendrier



La durée de la formation ainsi que le calendrier de réalisation sont définis avant le démarrage de la prestation et communiqués aux bénéficiaires.

La durée peut être exprimée :

- en heures ;
- en jours ;
- ou selon un format forfaitisé, en fonction de la nature de la formation.

Toute modification significative du calendrier ou des modalités de déroulement fait l'objet d'une information préalable des bénéficiaires concernés.



## Méthodes pédagogiques utilisées

Les formations proposées par *AG Formation Guadeloupe* s'appuient sur des approches pédagogiques actives et interactives, plaçant le bénéficiaire au cœur de l'apprentissage.

Les méthodes mobilisées reposent notamment sur :

- des **serious games et dispositifs pédagogiques ludiques**, permettant des mises en situation professionnelles simulées ;
- des **activités interactives et mises en situation** favorisant l'apprentissage par l'action ;
- des **apports théoriques ciblés**, intégrés aux activités pédagogiques.

Les méthodes pédagogiques sont précisées pour chaque formation et portées à la connaissance des bénéficiaires avant le démarrage de la prestation.

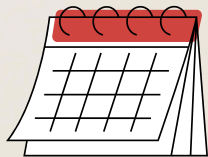
---



## 04 Conditions de déroulement des prestations

---

### Durée et calendrier



La durée de la formation ainsi que le calendrier de réalisation sont définis avant le démarrage de la prestation et communiqués aux bénéficiaires.

La durée peut être exprimée :

- en heures ;
- en jours ;
- ou selon un format forfaitisé, en fonction de la nature de la formation.

Toute modification significative du calendrier ou des modalités de déroulement fait l'objet d'une information préalable des bénéficiaires concernés.



### Méthodes pédagogiques utilisées

Les formations proposées par *AG Formation Guadeloupe* s'appuient sur des approches pédagogiques actives et interactives, plaçant le bénéficiaire au cœur de l'apprentissage.

Les méthodes mobilisées reposent notamment sur :

- des **serious games et dispositifs pédagogiques ludiques**, permettant des mises en situation professionnelles simulées ;
- des **activités interactives et mises en situation** favorisant l'apprentissage par l'action ;
- des **apports théoriques ciblés**, intégrés aux activités pédagogiques.

Les méthodes pédagogiques sont précisées pour chaque formation et portées à la connaissance des bénéficiaires avant le démarrage de la prestation.

---



## 04 Conditions de déroulement des prestations

---

### Moyens pédagogiques mobilisés



Les moyens pédagogiques mobilisés dans le cadre des formations peuvent comprendre :

- des supports pédagogiques dématérialisés ou imprimés ;
- des ressources numériques accessibles en ligne ;
- des outils interactifs ou plateformes d'apprentissage ;
- des supports visuels et documents de travail.

Les moyens utilisés sont adaptés au format de la formation, aux objectifs visés et aux besoins des bénéficiaires.

### Règles générales de fonctionnement



Les règles générales de fonctionnement applicables aux formations et prestations proposées par *AG Formation Guadeloupe* sont précisées dans les Conditions Générales de Vente (CGV), communiquées aux bénéficiaires ou aux clients avant toute inscription ou contractualisation.

Ces règles concernent notamment :

- les modalités d'organisation et de déroulement de la prestation ;
- les conditions de participation ;
- l'utilisation des outils et ressources pédagogiques mis à disposition ;
- les modalités contractuelles applicables.

Lorsque la formation ou la prestation se déroule en présentiel au sein d'un établissement partenaire ou client, les règles de fonctionnement propres au lieu d'intervention s'appliquent.

## 04 Conditions de déroulement des prestations

- **Formations e-learning hors formations professionnelles**



Les formations proposées en e-learning hors du champ de la formation professionnelle sont accessibles via un espace numérique sécurisé mis à disposition par AG Formation Guadeloupe. L'accès à la formation est personnel et réservé au bénéficiaire ayant validé la commande conformément aux Conditions Générales de Vente.

Les contenus pédagogiques sont accessibles en ligne selon les modalités précisées pour chaque formation (accès immédiat ou différé, durée d'accès limitée ou illimitée). Le bénéficiaire progresse à son rythme, dans le respect des consignes pédagogiques communiquées.

L'utilisation de l'espace de formation s'effectue conformément aux Conditions Générales d'Utilisation et au règlement intérieur applicable. Les identifiants de connexion sont strictement personnels et toute utilisation frauduleuse ou partage non autorisé est interdit.

Ces formations visent un apport de connaissances, de méthodologie ou de soutien pédagogique. Elles ne donnent pas lieu à une évaluation certifiante, ni à la délivrance d'un diplôme ou d'une certification professionnelle, sauf mention contraire expresse.

- **Prestations d'accompagnement, d'audit et de conseil**



Lorsque des prestations d'accompagnement, d'audit ou de conseil sont mises en œuvre dans le cadre ou en complément d'une action de formation concourant au développement des compétences, elles s'inscrivent dans le même cadre organisationnel.

Les modalités de déroulement, de durée, de réalisation et de suivi de ces prestations sont définies en amont et communiquées aux bénéficiaires ou aux clients concernés, dans des documents contractuels ou de cadrage spécifiques.





# 05 Modalités d'accès aux formations à distance (FOAD)

Lorsque les formations sont réalisées en tout ou partie à distance, *AG Formation Guadeloupe* met à disposition des bénéficiaires un environnement numérique d'apprentissage (LMS <sup>1</sup>) permettant l'accès aux contenus pédagogiques et aux activités proposées.

## Accès personnel



L'accès à la formation à distance est **personnel, individuel et sécurisé**.

Chaque bénéficiaire dispose d'identifiants propres lui permettant de se connecter à l'espace de formation pendant la durée prévue pour la prestation.

## Accompagnement technique



Un accompagnement technique est assuré afin de permettre l'accès aux contenus et l'utilisation des outils numériques mis à disposition.

En cas de difficulté technique, le bénéficiaire peut contacter l'organisme par voie électronique.

## Accompagnement pédagogique



Un accompagnement pédagogique est proposé tout au long de la formation à distance (pour les formations professionnelles).

Il peut inclure des échanges avec le formateur, des réponses aux questions pédagogiques et des temps de suivi adaptés au format de la formation.

## Conditions d'utilisation



Les conditions d'accès, d'utilisation de la plateforme et des ressources pédagogiques mises à disposition sont précisées dans les Conditions Générales de Vente (CGV) et communiquées aux bénéficiaires avant toute inscription ou contractualisation.



## 06 Modalités d'accompagnement et de suivi

Afin de garantir le bon déroulement des formations relevant de la formation professionnelle et de favoriser l'atteinte des objectifs pédagogiques, AG Formation Guadeloupe met en place, selon les prestations concernées, des modalités d'accompagnement et de suivi.

*Les formations proposées en e-learning hors du champ de la formation professionnelle sont suivies de manière autonome par le bénéficiaire et ne donnent pas lieu à un accompagnement pédagogique individualisé.*

### Suivi pédagogique

Un suivi pédagogique est assuré pendant la durée de la formation.

Il permet de répondre aux questions des bénéficiaires, de les accompagner dans leur progression.



### Échanges possibles

Les bénéficiaires peuvent échanger avec l'organisme et le formateur :

- par voie électronique ;
- dans le cadre d'échanges individualisés ou collectifs, selon le format de la formation.

Ces échanges permettent d'apporter des réponses pédagogiques et organisationnelles adaptées aux besoins exprimés.



*Quelle que soit la nature de la prestation, AG Formation Guadeloupe reste joignable afin de répondre aux demandes d'information ou aux difficultés d'ordre technique ou organisationnel rencontrées par les bénéficiaires.*





## 06 Modalités d'accompagnement et de suivi

### Possibilités d'adaptation

Lorsque la situation du bénéficiaire le nécessite, les modalités d'accompagnement, de suivi ou d'organisation de la formation peuvent faire l'objet d'adaptations, dans la mesure du possible et en fonction des besoins identifiés.

Ces adaptations peuvent concerner notamment :

- les modalités pédagogiques ;
- le rythme de la formation ;
- l'organisation des échanges et du suivi.



### Traçabilité du suivi



La traçabilité du suivi des bénéficiaires est assurée par des outils adaptés, pouvant inclure :

- des émargements pour les formations réalisées en présentiel ;
- un suivi des connexions et de la progression via le LMS pour les formations à distance ;
- des bilans ou synthèses réalisés en cours ou à l'issue de la formation.

Ces éléments permettent d'assurer le suivi du parcours de formation et de justifier de la participation du bénéficiaire.



# 07 Accessibilité et prise en compte des situations de handicap

---

*AG Formation Guadeloupe* s'inscrit dans une démarche d'accessibilité et d'égalité des chances et veille à permettre l'accès aux formations au plus grand nombre.

## **Engagement d'accessibilité**

Toute personne en situation de handicap est invitée à signaler ses besoins spécifiques afin d'étudier les possibilités d'adaptation de la formation.

## **Référent handicap**

Le référent handicap est joignable pour toute demande relative à l'accessibilité des formations :

✉ [contact@agformation-guadeloupe.fr](mailto:contact@agformation-guadeloupe.fr)

## **Possibilités d'adaptation**

Lorsque cela est possible, des adaptations pédagogiques, organisationnelles ou techniques peuvent être mises en œuvre en fonction des besoins identifiés et du format de la formation.

## **Orientation vers des partenaires**

Lorsque les besoins identifiés nécessitent une expertise spécifique ne pouvant être assurée en interne, le bénéficiaire peut être orienté vers des partenaires compétents, avec son accord.





## 08 Règles de fonctionnement applicables aux prestations

---

Les règles de fonctionnement applicables aux formations et prestations proposées par *AG Formation Guadeloupe* sont précisées dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

### **Modalités de transmission**

Les CGV sont communiquées aux bénéficiaires et aux clients avant toute inscription ou contractualisation, par voie dématérialisée.

### **Obligation de respect**

L'adhésion aux CGV implique l'acceptation et le respect des règles de fonctionnement qu'elles contiennent, notamment en matière d'organisation, de déroulement de la prestation et d'utilisation des outils pédagogiques.

Lorsque la formation ou la prestation se déroule en présentiel au sein d'un établissement partenaire ou client, les règles de fonctionnement propres au lieu d'intervention s'appliquent également.

## 09 Données personnelles et confidentialité



AG Formation Guadeloupe s'engage à garantir la confidentialité des informations transmises par les bénéficiaires et les clients dans le cadre des formations et prestations proposées.

### **Protection des données personnelles (RGPD)**



Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement pour les besoins liés à la gestion des formations et prestations (inscription, suivi pédagogique, communication, obligations légales et contractuelles).

Le traitement des données est effectué conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles (RGPD).

Une politique de protection des données personnelles est accessible sur le site internet d'AG Formation Guadeloupe et précise les modalités de collecte, d'utilisation et de conservation des données.

*Ces engagements s'inscrivent dans le respect des principes déontologiques applicables aux actions de formation, notamment le respect du consentement des bénéficiaires et la confidentialité des informations.*

### **Usage des données**

Les données collectées ne sont ni cédées ni transmises à des tiers non autorisés.

Les bénéficiaires disposent de droits relatifs à leurs données personnelles (accès, rectification, limitation, suppression), qu'ils peuvent exercer en contactant l'organisme par voie électronique à l'adresse suivante :

 [contact@agformation-guadeloupe.fr](mailto:contact@agformation-guadeloupe.fr)



# 10 Amélioration continue

---



*AG Formation Guadeloupe* inscrit l'ensemble de ses actions dans une démarche d'amélioration continue visant à renforcer la qualité des formations et des prestations proposées.

## **Recueil des avis**

À l'issue des formations ou des prestations, les avis des bénéficiaires ou des clients peuvent être recueillis par des moyens adaptés (questionnaires, échanges écrits ou oraux).



## **Démarche d'amélioration**

Les retours recueillis sont analysés afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.

Lorsque cela est pertinent, des actions correctives ou d'amélioration peuvent être mises en œuvre et intégrées dans l'organisation des formations ou des modalités pédagogiques.



**A**pprendre et **G**randir


***AG Formation Guadeloupe***

*Organisme de formation – SIRET : 99516887900014*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 01 97 37567 97  
auprès du préfet de région de Guadeloupe.*

**© AG Formation Guadeloupe – Tous droits réservés**

 06 90 71 52 42

 [contact@agformation-guadeloupe.fr](mailto:contact@agformation-guadeloupe.fr)

 [www.agformation-guadeloupe.fr](http://www.agformation-guadeloupe.fr)