

# Livret d'accueil participant



[www.thewindrose.fr](http://www.thewindrose.fr)

# Bienvenue !

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation The Wind Rose et nous vous en remercions.

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

1. L'organisme de formation
2. Notre engagement qualité
3. L'équipe de formation
4. Les méthodes pédagogiques
5. Les moyens pédagogiques
6. La fiche d'informations logistiques
7. Nos références et partenaires
8. Le règlement intérieur

# L'organisme de formation

Créé en 2008, The Wind Rose est un cabinet de conseil exclusivement dédié au “retail du luxe”, pour accompagner les Maisons de luxe et de prestige dans leurs besoins de formation de leurs collaborateurs :

- CONCEVOIR les méthodes de vente, de coaching in situ, de management retail,
- FORMER les équipes de vente et de management en salle, en visio-conférence et sur le point de vente,
- FORMER les formateurs à l’art de former.

Référencé DATADOCK en 2018 puis certifié QUALIOPi pour ses actions de formation en juin 2021, The Wind Rose s’inscrit dans une démarche de qualité totale.



# Notre engagement qualité

---

The Wind Rose répond à l'ensemble des critères du décret qualité des formations.

Les critères qualité visés par The Wind Rose sont notamment les suivants :

- L'identification précise des objectifs de 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 participants.
- L'adaptation des interventions aux Publics en Situation de Handicap.

# Notre engagement qualité

---

## Evaluation de la qualité de la formation

- Lors de la session, chaque participant est évalué de manière formative (QCM, jeux formatifs, mises en situation, 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 sur l'ensemble de la formation. Ce questionnaire est remis en fin de formation (version papier pour les formations en présentiel ou version digitale - par email ou via la plateforme Microsoft Forms - pour les formations en distanciel) et à retourner à l'issue 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.

# L'équipe pédagogique

---

## Constance Calvet-Colombier

25 ans d'expérience en retail, marketing opérationnel, service client, recrutement et formation.

A dirigé les services formation internationale de Parfums Christian Dior et Yves Saint Laurent Beauté.

Diplômée de l'Institut des Langues et Civilisations Orientales.

Forme en français, anglais, espagnol, japonais.



# L'équipe pédagogique



## Constance Colombier :

- Présidence
- Direction Générale et stratégie, commerciale, pédagogique
- Coordination projets, ingénierie pédagogique, animation de formation



## Emilie Jardry

- Ingénierie pédagogique
- Animation de formation



## Eric Lahure :

- Ingénieur pédagogique
- Responsable qualité
- Coordination et réalisation de projets
- Animation de formation



## Isaure de Foucaud

- Ingénierie pédagogique
- Animation de formation
- Coach certifié



## Aurore Gallice

- Spécialiste ingénierie pédagogique Digitale



## Aurélie Leborgne

- Ingénierie pédagogique
- rédactrice

# Les méthodes pédagogiques

Toutes nos formations sont construites 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 méthodes pédagogiques

---

## Notre credo :

- Nos solutions formatives sont cousues main,
- La formation est une partie de la solution, c'est le fil d'un tissu, c'est un formidable levier de performance opérationnelle,
- L'apprentissage doit être interactif, ludique et orienté vers le résultat,
- Nous pratiquons l'art de la maïeutique, qui permet à l'apprenant de révéler des savoirs et compétences connues mais inconscientes,
- Nous amenons l'acte d'apprendre aussi près que possible de l'acte de faire,
- La simplicité est essentielle tant dans les contenus que dans les procédures pédagogiques,
- Nous stimulons la créativité, suscitons l'émotion, développons la confiance en soi.

# Les méthodes pédagogiques

---

## Conditions Générales d'Utilisation (CGU) :

- Pour les formations en présentiel comme en distanciel, The Wind Rose présente le cadre de formation dans lequel les participants vont évoluer.
- Ce cadre s'établit autour d'un engagement mutuel des parties où, formateur et participants, sont informés des bonnes conditions de travail humaines (pas de jugement, encouragement individuel et collectif, respect et participation de tous...) et matérielles (téléphones portables éteints ou en mode silencieux, indication des temps de pauses pour éviter les allées-venues dans la salle de formation...)
- Ce cadre favorise la proactivité des participants, assure une implication à 100% des parties et met en lumière le professionnalisme de la session à venir.

# Les méthodes pédagogiques

---

## Conditions Générales d'Utilisation (CGU) spécifiques :

- Des CGU supplémentaires sont communiquées aux participants lorsque la formation est dispensée en distanciel.
- Afin d'offrir la même qualité de travail et d'interactivité lors des sessions en visio-conférence, The Wind Rose informe les participants - par email et en amont de la formation - des bonnes conditions de travail à mettre en place par les recommandation suivantes : se connecter depuis un ordinateur, trouver un lieu propice à la concentration, s'assurer de la qualité de sa connexion internet (favoriser la wifi à la 4G, avoir une connexion fibre idéalement...)
- Enfin, en introduction de chaque session en distanciel, The Wind Rose communique aux participants des informations relatives au bon déroulement d'une formation à distance (temps de pause plus long entre chaque slide pour laisser la parole à chaque participant, un débit de parole plus lent pour assurer la bonne compréhension de tous...) mais également des risques liés à la connectivité à distance et apporte des solutions (interruption de la connexion, problème de caméra ou de son...)

# Information logistique participant

---

## A customiser pour chaque formation

- Lors de la convocation à chaque formation, soit The Wind Rose, soit l'entreprise, précise aux participants le lieu (présentiel) ou les modalités (distanciel) de l'intervention au moins 48 heures au préalable.
- Les formations en présentiel sont effectuées dans les locaux de l'entreprise ou bien des locaux choisis par elle. Les lieux sont soigneusement sélectionnés afin de fournir aux participants les meilleures conditions d'accueil, de confort, d'espace, de restauration, et de conditions de travail. Les lieux répondent aux obligations légales d'accueil et de sécurité, y compris pour les Personnes en Situation de Handicap éventuellement concernés par la formation.
- Les horaires de la formation sont précisés dans la convocation, et les temps de pause sont précisés en début d'intervention.

# Nos références clients

---

*Ces maisons nous ont fait confiance*

Annayake	Free Lance	Mansur Gavriel
Anne Fontaine	Fred	Messika
Baccarat	Galénic	Metaxa (groupe Cointreau)
Berluti	Galleries Lafayette	Moët-Hennessy
BPI	Gianvito Rossi	Montblanc
Bulgari	Givenchy	Panerai
Bonpoint	Gucci	Piaget
Cacharel	Guerlain	Repossi
Cartier	Hermès	Richemont
Céline	Irina Kha	Roger Vivier
Chanel	IWC	Shiseido
Chaumet	Jaeger-LeCoultre	Sisley
Dessange	La Samaritaine	Vacheron Constantin
Dior	Lancel	Van Cleef & Arpels
Diptyque	Le Bon Marché	Veuve-Clicquot
Fendi	Le Printemps	Vicktor&Rolf
Franck et Fils	Louis Vuitton	Yves Delorme
	Maison Michel	Yves Saint Laurent Beauté

# Le règlement intérieur

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE THE WIND ROSE - LUXURY RETAIL CONSULTING ORGANISME DE FORMATION ENREGISTRÉ SOUS LE N°11 75 50248 75

### Article 1 :

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail.  
Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

### Article 2 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur le site de l'entreprise où se déroule la formation doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l'entreprise ou des locaux externes loués par l'entreprise (à préciser).

### Article 3 : Discipline

Il est demandé aux stagiaires :

- De mettre leurs téléphones portables sur mode silencieux durant les sessions,
- De ne pas photographier, filmer ou enregistrer la séance de formation,
- De ne pas reproduire les supports de formation,
- De ne pas manquer aux règles de la bienséance,
- De ne pas perturber le bon fonctionnement de la séance de formation,
- De ne pas quitter la séance de formation sans motif.

### Article 4 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation,
- Blâme,
- Exclusion définitive de la formation.

### Article 5 : Entretien préalable à une sanction et procédure

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ne soit informé dans le même temps et par écrit des griefs retenus contre lui. Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au stagiaire : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et, éventuellement, qu'il ait été convoqué à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant une Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

### Article 6 : Représentation des stagiaires

Lorsqu'un stage a une durée supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant en scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles, sauf les détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

L'organisme de formation organise le scrutin qui a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20 heures, au plus tard 40 heures après le début du stage. En cas d'impossibilité de désigner les représentants des stagiaires, l'organisme de formation dresse un PV de carence qu'il transmet au préfet de région territorialement compétent.

Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit de participer à la formation.

Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin de la session de formation, il est procédé à une nouvelle élection dans les conditions prévues aux articles R.6352-9 à R.6352-12.

Les représentants des stagiaires font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

### Article 7 : Publicité du règlement

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire (avant toute inscription définitive). Il est également disponible librement sur le site [www.thewindrose.fr](http://www.thewindrose.fr)

Version 27052021