

## LIVRET D'ACCUEIL

**MANPEVA CONSULTING – marque « Best Of Business Analyst® »**

370 boulevard Savio, Biver – F-13120 Gardanne

Tél. : +33 7 56 90 32 11

 [contact@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr)

 [bestofbusinessanalyst.fr](https://bestofbusinessanalyst.fr)

 LMS Teachable : <https://bestofbusinessanalyst.teachable.com/>

---

### Le mot d'accueil d'Alice, fondatrice de Best of Business Analyst®

Bienvenue dans l'aventure Best Of Business Analyst® !

Je suis vraiment heureuse de vous accueillir dans cette formation. Si vous êtes ici aujourd'hui, c'est que vous avez décidé d'investir du temps, de l'énergie — et surtout de la confiance — dans un parcours exigeant, structurant et profondément transformateur. Et je tiens à vous dire que vous avez fait un excellent choix.

J'ai fondé Best Of Business Analyst avec une conviction simple : **la Business Analyse peut changer une carrière... et parfois même une vie professionnelle entière.** Depuis mes débuts sur des projets complexes en Systèmes d'Information jusqu'à la création d'un écosystème francophone complet dédié à la BA, ma mission est restée la même : rendre cette discipline accessible, concrète, et immédiatement applicable sur le terrain.

Aujourd'hui, Best of BA, c'est une communauté grandissante, des centaines d'élèves formés, un taux de satisfaction exceptionnel, une pédagogie reconnue, et une vision claire : **former des Business Analysts compétents, confiants et prêts à faire la différence dans leurs organisations.**

Notre équipe — formateurs, support apprenants, qualité, accessibilité handicap — est là pour vous accompagner à chaque étape, avec exigence, bienveillance et professionnalisme.

Dans cette formation, vous allez apprendre des méthodes, des outils, mais aussi une façon de penser : observer, comprendre, analyser, structurer, clarifier, communiquer. Vous allez développer des compétences techniques, mais aussi des compétences humaines — celles qui font toute la différence dans ce métier.

Vous allez parfois sortir de votre zone de confort. C'est normal. C'est même souhaité. Et je serai à vos côtés, avec toute l'équipe, pour vous aider à avancer, progresser, et réussir.

Je vous souhaite une très belle formation, riche en apprentissages, en déclics, en confiance retrouvée... et en nouveaux horizons professionnels.

Bienvenue chez Best Of Business Analyst®.

Bienvenue dans la communauté.

— **Alice Svadchii**

Fondatrice & CEO – Best Of Business Analyst®

---

## I – Objet du livret & identification de l’OF

Ce livret d’accueil vous présente de façon claire et synthétique l’organisation de nos formations, les modalités pédagogiques, l’accès aux ressources, les règles de fonctionnement, les dispositifs d’accompagnement, d’accessibilité et de réclamation. MANPEVA CONSULTING (SIRET 502 241 862 00049) est enregistrée comme organisme de formation sous le n° **93131802913** auprès du Préfet de la région Provence-Alpes-Côte d’Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’État.

---

## II – Modalités pédagogiques et organisation des parcours

Nos formations sont proposées selon plusieurs formats, précisés dans votre convention/contrat et la page programme :

### → **Full e-learning asynchrone**

- Parcours à distance, hébergé sur le LMS Teachable.
- **Déblocage progressif** des modules à partir de votre date d’inscription **ou**, sur demande, **déblocage accéléré** pour avancer à votre rythme.
- Ressources : vidéos, audios, supports téléchargeables, activités d’entraînement (quiz, exercices, études de cas).

### → **Blended learning (mixte)**

- Accès e-learning + classes collectives en visioconférence **un jeudi sur deux (durée 1h30)**, avec **replay** transmis après la séance. Les dates et les thématiques sont transmises par mail après l’inscription sur Teachable.
- **Suivi individuel** possible selon la formule (coaching, points personnalisés).

Les modalités détaillées (objectifs, pré requis, durée indicative, méthodes, outils, évaluations) sont décrites dans le **programme** et les pages de nos formations :

<https://bestofbusinessanalyst.fr/formations-best-of-business-analyst/>

---

## III – Programmes, objectifs, prérequis & résultats attendus

Chaque parcours précise :

- **Objectifs et compétences visées.**
- **Publics visés et prérequis.**
- **Durée et rythme** estimatifs.
- **Méthodes et moyens** pédagogiques mobilisés.

MANPEVA Consulting - Best Of Business Analyst® | 370 boulevard Savio, F-13120 GARDANNE | Organisme de formation | Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93131802913 par le préfet de région PACA SARL au capital de 10000 € R.C.S. Aix-en-Provence 502 241 862 - APE 8559A

- **Modalités d'évaluation** des acquis.

Ces informations figurent dans le **programme** et sont rappelées dans votre **convention/contrat**. En cas de doute, contactez-nous : [conseil@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:conseil@bestofbusinessanalyst.fr).

---

## IV – Inscription, planning initial & mise à jour

- Un **planning initial** vous est communiqué au démarrage, tenant compte de vos disponibilités et de votre niveau.
  - En cas d'aléas (contraintes, santé, charge projet), **prévenez-nous au plus tôt**. Nous étudierons les **aménagements** possibles (rééchelonnement, report de sessions, accès au replay, passage en déblocage accéléré, etc.).
  - Les mises à jour du planning individuel se font d'**un commun accord** et sont formalisées par mail.
- 

## V – Accès à la plateforme & à la visioconférence

**Plateforme Teachable** : <https://bestofbusinessanalyst.teachable.com/>

Vos identifiants vous ont été transmis à l'inscription par le LMS Teachable ou par mail en cas d'inscription manuelle. Ils sont personnels et confidentiels. Ne les communiquez pas. En cas de perte : [contact@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr).

**Visio (Zoom) :**

- Un lien d'accès est transmis par mail avant chaque session.
  - Pour une meilleure expérience, merci de vous connecter à l'heure.
  - Préparez un espace **calme**, coupez le micro lorsque vous n'intervenez pas.
  - Si vous avez du retard ou êtes dans l'obligation de partir avant la fin du cours, veuillez respecter les autres participants et le formateur en restant discret (micro coupé, utilisation du chat pour transmettre vos messages)
  - Aide Zoom : <https://support.zoom.com/hc/fr>
- 

## VI – Pré-requis techniques & assistance

**Équipement recommandé :**

- PC/Mac ou tablette, navigateur à jour (Chrome/Edge/Firefox), **connexion Internet stable**, casque/micro.
- Autoriser l'audio/vidéo pour les classes virtuelles.

**Assistance technique :**

- Problèmes d'accès, identifiants, lecture vidéo, quiz : [contact@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr).

- Délais cibles : accusé de réception **sous 1 jour ouvré**, résolution **sous 2 à 5 jours ouvrés** selon complexité.


---

## VII – Accessibilité & aménagements (PSH)



La diversité et l'inclusion sont des valeurs essentielles de notre démarche. Ainsi, nous nous investissons concrètement pour permettre l'accueil le plus large possible dans toutes nos interventions.

Pour rendre nos formations accessibles à tous, nous avons à cœur de prendre en compte les besoins et les spécificités de chacun. Vous avez un besoin spécifique ? Contactez-nous afin que nous puissions trouver une solution ensemble. Notamment si vous êtes en situation de handicap, notre référente handicap est là pour vous permettre de suivre cette formation dans les meilleures conditions possibles.

Responsable de la qualité des formations et référente handicap : **Céline GÖNCZ** –  [celine@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:celine@bestofbusinessanalyst.fr).

Merci de nous en faire part dès que possible, au moins 10 jours à l'avance, pour laisser à notre équipe le temps de procéder aux adaptations nécessaires

---

## VIII – Suivi pédagogique & entretiens

- **Point mi-parcours** : revue de votre progression, difficultés rencontrées, ajustements.
- **Points continus** : vous pouvez nous solliciter à tout moment (messagerie Teachable, mail, téléphone).
- Des **entretiens individuels** peuvent être proposés selon la formule souscrite.

### Contacts :

- Plateforme Teachable (commentaires sous les cours / messagerie interne).
- Tél. : +33 7 56 90 32 11
-  [alice@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:alice@bestofbusinessanalyst.fr)

---

## IX – Évaluation des acquis & certification de réalisation

L'évaluation des acquis s'appuie sur :

- **Quiz, exercices pratiques, études de cas, travaux appliqués.**
- Feedbacks personnalisés (selon formule).

À l'issue du parcours (ou de chaque module lorsque prévu), il vous est délivré une **attestation/certificat de réalisation** conforme aux exigences réglementaires.

## X – La Charte des Engagements

Best of Business Analyst® est certifié Qualiopi. Dans cette démarche qualité, nous nous engageons à :

- Définir des objectifs pédagogiques et opérationnels clairs et concrets.
  - Partager des outils qui puissent être réutilisés après la formation afin de renforcer sa pratique professionnelle.
  - Veiller à l'adaptation des éléments de la formation afin de répondre au mieux au besoin des apprenants.
  - D'assurer la confidentialité des informations transmises dans le cadre de la formation et suivre les règles du RGPD.
  - De garantir la transparence des processus relatifs à l'inscription, au déroulement et au paiement de la formation.
  - D'assurer un suivi de la formation, quand applicable, et de transmettre un compte-rendu aux apprenants.
  - De prendre en compte les retours des participants tout au long du processus de formation.
  - De fournir un cadre inclusif et bienveillant pour favoriser la coconstruction des savoirs par les apprenants.
- 

## XI – Charte des valeurs et des comportements

- Bienveillance
- Implication
- Ponctualité
- Justice et équité

Pendant les classes virtuelles, merci d'adopter une **tenue correcte** et un **comportement respectueux**, de ne pas perturber le déroulement et de privilégier un environnement **sans bruits parasites**.

Activez si possible votre caméra, et coupez votre micro quand vous n'intervenez pas.

---

## XII – Gestion des réclamations

Pour toute **réclamation** (demande visant à faire respecter un droit ou une prestation due) :

- ✉ [alice@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:alice@bestofbusinessanalyst.fr)
- SMS/WhatsApp : +33 7 56 90 32 11

**Délais** : accusé de réception **sous 2 jours ouvrés** ; réponse motivée **sous 5 jours ouvrés** (mise en place d'un comité interne si nécessaire).

Vous pouvez également utiliser la messagerie de **Teachable**.

---

### XIII – Médiation de la consommation

En cas de désaccord persistant après réclamation écrite, les **clients consommateurs** peuvent saisir gratuitement le **médiateur de la consommation désigné** par MANPEVA CONSULTING (voir **CGV – Article “Médiation”**).

Les modalités et coordonnées à jour figurent dans les **CGV** disponibles sur notre site.

---

### XIV – Non-réalisation de la prestation (art. L.6354-1 C. trav.)

Conformément à l'article **L. 6354-1** du Code du travail, en cas de **non-réalisation totale ou partielle** de la prestation de formation, l'organisme prestataire **rembourse** au cocontractant les sommes **indûment perçues**.

---

### XV – Protection des données (RGPD)

Vos données sont traitées pour la gestion pédagogique et administrative de votre formation (bases légales : exécution contractuelle, obligation légale, intérêt légitime).

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et de portabilité : ✉ [contact@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr).

La politique complète de protection des données est disponible sur notre site et/ou dans nos **CGV**.

---

### XVI – Organigramme & contacts utiles

- **Dirigeante & responsable pédagogique** : Mme Alice SVADCHII – ✉ [alice@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:alice@bestofbusinessanalyst.fr)
  - **Responsable des admissions, des partenariats & accompagnement client** : Mme Sarah ARNOULT – ✉ [conseil@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:conseil@bestofbusinessanalyst.fr)
  - **Responsable qualité & référente handicap** : Mme Céline GÖNCZ – ✉ [celine@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:celine@bestofbusinessanalyst.fr)
  - **Responsable Support & Administratif** : Mme Alice SVADCHII – ✉ [contact@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr)
  - **Référente veille** : Mme Alice SVADCHII – ✉ [contact@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:contact@bestofbusinessanalyst.fr)
  - **Formatrice** : Mme Alice SVADCHII – ✉ [alice@bestofbusinessanalyst.fr](mailto:alice@bestofbusinessanalyst.fr)
-

## XVII – Mises à jour du livret

Ce livret peut être **mis à jour** pour tenir compte des évolutions légales, organisationnelles ou pédagogiques. La **version applicable** est celle **en vigueur** au jour de votre inscription et disponible sur notre site/plateforme.

---

**Bon parcours de formation avec Best Of Business Analyst® !**