



Formulaire d'engagement client

Maestro*

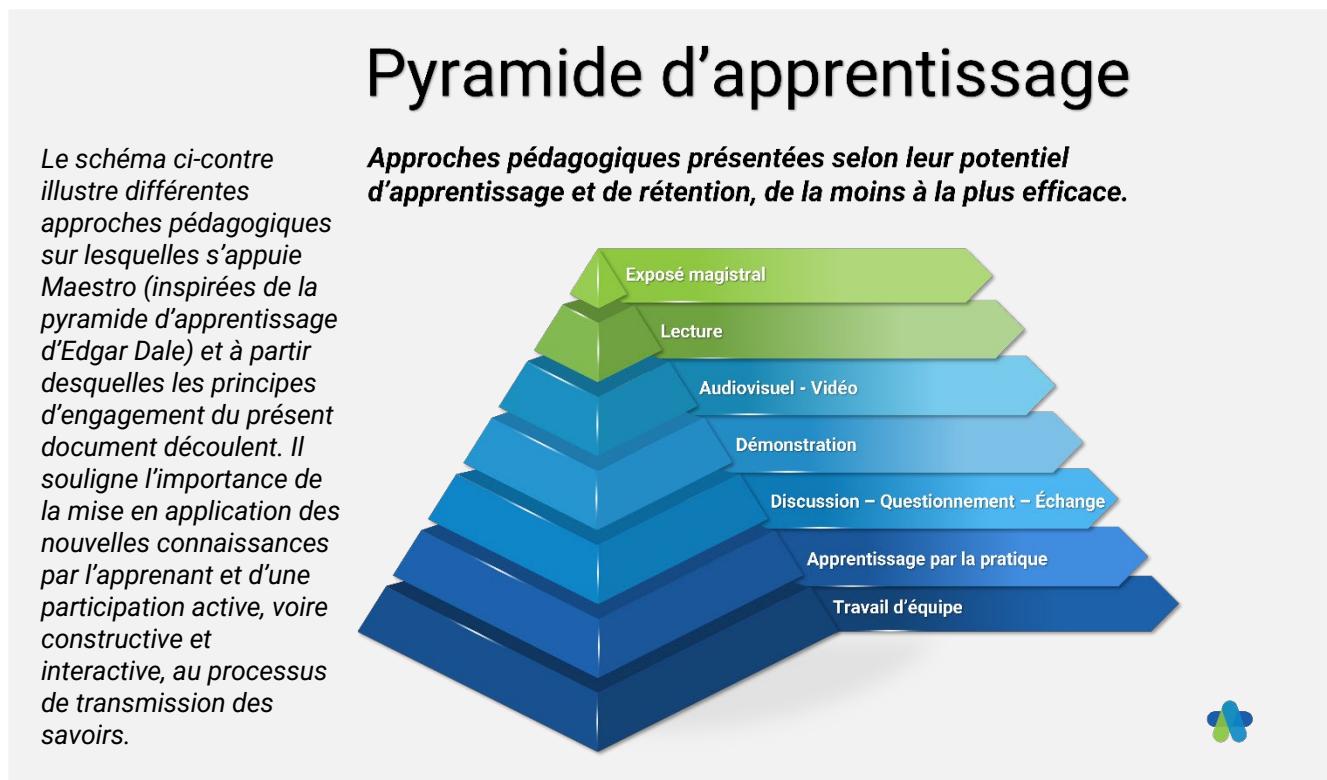
20 novembre 2025 | Confidentiel

Sessions de formation – Processus d'implantation du progiciel **maestro***, d'ajout de module ou de changement de version

Le présent document a pour but de préciser les actions et comportements attendus du client et de ses représentants en aval, en amont et pendant les sessions de formation organisées dans le cadre du processus d'implantation de **maestro***, d'ajout de modules ou de changement de version du logiciel.

Forte de son expérience passée en la matière, Maestro a pu constater que le respect des directives présentées ci-dessous est un gage de réussite de l'implantation du logiciel et de son apprentissage. En outre, cela permet :

- De maximiser le temps de formation, à la fois pour le client et Maestro Technologies;
- De développer des compétences dans un climat propre à l'apprentissage;
- De faciliter le processus d'adaptation et de changement;
- De respecter, à moins d'impondérables, la date de mise en production.
- Maestro Technologies solutions' unique hardware-based architecture delivers.



Avant que ne débute le processus d'implantation et/ou les sessions de formation, des décisions en lien avec les éléments suivants devront être convenues entre le client et le spécialiste en implantation.

APPRENANTS

Le client doit non seulement dénombrer et cibler les futurs utilisateurs de **maestro***, il doit déterminer quels employés seront impliqués dans le processus d'implantation, de changement et de formation du progiciel. Un « Pilote » doit être identifié, de même que le(s) utilisateur(s) clé(s) de chacun des modules. Ces employés joueront le rôle d'ambassadeurs auprès de leurs équipes respectives, s'il y a lieu, et d'acteurs de changement. Ils doivent être ouverts d'esprits, disponibles et de bons vulgarisateurs. Leur participation ou non aux sessions de formation doit être établie à l'avance. Il doit être discuté à l'avance si leur présence est indispensable ou non à la tenue de l'activité de formation.

ALLÈGEMENT DES TÂCHES

Tout apprentissage nécessite du temps. Il est à prévoir que les tâches réalisées pour la première fois avec **maestro*** sont susceptibles de demander, temporairement, plus de temps qu'à l'habitude. Qui plus est, des tests, configurations et récolte de données devront possiblement être effectuées après chaque session de formation, en guise de préalable à la session suivante. Les employés impliqués dans l'implantation et la formation du progiciel devront donc consacrer du temps supplémentaire à l'exécution de ces tâches, en sus de leur travail additionnel. En moyenne, pour chaque heure de formation suivie avec le formateur de Maestro, une heure de travail complémentaire sera requise.

FORMATION À DISTANCE OU EN PRÉSENTIEL

Il doit être décidé si la formation dispensée se fera à distance, en présentiel ou les deux. À ce sujet, les éléments suivants doivent être pris en considération :

- La formation en présentiel est toujours plus efficiente, encore plus si la formation en est une de groupe; même si la décision finale incombe au client, **Maestro privilégie et recommande des sessions de formation en présentiel.**
- Depuis l'arrivée du télétravail, plusieurs employés en sont adeptes. Or, il est plus facile de soutirer l'engagement des employés dans le



projet si la formation est donnée en présentiel; la première rencontre ainsi que celle dédiée à la mise en production, devraient toujours, au minimum, être effectuées en présentiel.

Sélection d'un outil de communication virtuelle

Les outils utilisés par Maestro pour offrir des sessions de formation à distance (vidéoconférence et partage d'écrans) sont les suivants :

- *Teams*
 - Le formateur doit être ajouté dans un groupe Teams créé par le client, au sein de son organisation.
 - Le formateur est en mesure de prendre le contrôle de l'écran du client, au besoin.
- *GoToMeeting*

Directives

AVANT la session de formation

- L'employé responsable de l'implantation (Pilote) et/ou du changement doit répondre au courriel de confirmation de la session de formation de Maestro dans les délais prescrits, que cette dernière soit acceptée ou annulée, sans quoi des frais d'annulation s'appliqueront.
- Le Pilote doit voir à réserver une salle de conférence pour la formation, s'il y a lieu, et informer les employés de la tenue de la formation.
- Le Pilote doit voir à ce que le logiciel soit installé, connecté et en état d'être utilisé pour la formation, avant le début de celle-ci.
- Idéalement, voir à ce que la connexion des apprenants à Internet soit filaire (vs Wi-Fi) pour la formation, et ce, afin de limiter les interruptions possibles. Il importe de bénéficier d'une connexion Internet haute vitesse stable (un minimum de 10 MB par personne est requis) et qui ne sera pas sollicitée par d'autres utilisateurs pendant toute la durée de la rencontre.
- Tous les participants doivent connaître leurs codes d'utilisateurs et mots de passe et les avoir testés avant le début de la session de formation.
- Si la formation est donnée à distance et que *Teams* est utilisé, les fonctions audio et vidéo doivent avoir été testées au préalable avec les apprenants participants afin qu'aucun retard ne soit encouru.
- Il est de la responsabilité du client d'enregistrer la formation à distance si celui-ci le désire. Les tests reliés à l'enregistrement d'une rencontre, s'il y a lieu, devront être effectués avant le début des sessions de formation.



PENDANT la session de formation

- Les apprenants doivent être à l'heure et prêts à débuter la formation à l'heure planifiée (s'il y a lieu, ils doivent être en ligne et connectés déjà).
- Les apprenants doivent avoir accès à **maestro*** et avoir codes d'utilisateur et mots de passe en tête.
- Un temps de pause sera prévu à l'horaire de la formation et annoncé par le formateur au début de la session; il est demandé de limiter les interruptions à la durée et au moment de pause prévue.
- Les apprenants doivent pouvoir se dédier à 100 % à la formation pour maximiser leur apprentissage :
- L'utilisation du cellulaire doit être limitée aux cas d'extrêmes urgences; le mode vibration et les boîtes vocales doivent être activées, la sonnerie désactivée. Idéalement, une personne-ressource aura été identifiée pour répondre aux urgences susceptibles de survenir pendant la formation.
- Les notifications et/ou applications de courriels et clavardage doivent être fermées sur les postes de travail ou appareils portables pendant toute la durée de la formation (à l'exception des pauses) pour garder l'attention des apprenants.
- Le Pilote doit prendre en note les tâches/tests à compléter avant la session de formation suivante.



Si la formation a lieu en PRÉSENTIEL

- Un projecteur et/ou un écran doit être installé et fonctionnel dans le cas d'une formation de groupe.

Si la formation a lieu À DISTANCE

- Les participants doivent vérifier les paramètres audio et vidéo au début de la session; ils doivent s'assurer de l'absence de retour de son si plusieurs participants à distance occupent la même salle.
- Toutes les caméras des participants doivent être ouvertes pendant toute la durée de la session de formation.

APRÈS la session de formation

- Les tâches/tests à compléter doivent tous être délégués et accomplis avant la session de formation suivante, à défaut de quoi la session de formation suivante pourrait être consacrée aux tâches/tests non complétés et, de ce fait, impacter la date de mise en production.
- Il sera possiblement nécessaire de revoir ou convenir de processus internes, liés à l'arrivée de **maestro***, à mettre en place avec l'ensemble du personnel.
- S'il y a lieu, il est suggéré de mettre par écrit les problématiques rencontrées ou questions en vue de la session de formation suivante.



Attestation de prise de connaissance des risques liés au projet et de leurs impacts éventuels

- Le client s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations dans le cadre de l'implantation de **maestro***, notamment les devoirs qui sont demandés par le formateur, qui doivent être dûment complétés. À défaut du respect de ces engagements par le client et après deux rappels verbaux dûment notifiés, Maestro se réserve le droit de reporter le projet, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.
- Le client s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations dans le cadre de l'implantation de **maestro***, notamment le respect du calendrier de formations, incluant l'obligation de maintenir les réunions prévues sans reports non justifiés. À défaut du respect de ces engagements par le client et après deux rappels verbaux dûment notifiés, Maestro se réserve le droit de reporter le projet, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.
- Le client s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations dans le cadre de l'implantation de **maestro***, notamment en assurant une gestion adéquate de la résistance au changement pouvant survenir en interne. À défaut du respect de ces engagements par le client et après deux rappels verbaux dûment notifiés, Maestro se réserve le droit de reporter le projet, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.

Je soussigné(e) _____ affirme avoir pris connaissance du présent document faisant état des directives établies par Maestro Technologies pour le bon déroulement des sessions de formation données dans le cadre du processus d'implantation du progiciel **maestro***, d'ajout de modules et/ou de changement de version. Je m'engage à respecter des bonnes pratiques et à en faire usage, à défaut de quoi Maestro Technologies pourrait mettre fin ou retarder ledit processus.

Signé à _____, le _____

Client (lettres moulées)

Entreprise (lettres moulées)

Signature
