

LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE

Bienvenue à vous !

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

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

- L'organisme de formation
- L'accessibilité de l'offre de formation
- Notre engagement qualité
- Les Formateurs RESOLIENCE
- Les méthodes et moyens pédagogiques
- Le Règlement intérieur applicable aux stagiaires

L'organisme de formation

RESOLIENCE est un prestataire d'action concourant au développement des compétences spécialisé dans le domaine de la formation professionnelle.

RESOLIENCE est une association regroupant des experts en accompagnement et formation sur les domaines suivants :

- Stratégie
- Management des hommes
- L'organisation et le lean management
- Les ressources humaines

L'offre de formation RESOLIENCE

Notre offre de formation est disponible sous différent format :

Sur papier : accessible par demande oral ou mail

Sur notre site internet : www.resolience-ouest.fr

Nos parcours formations sont conçues pour s'adapter à vos besoins.

Les tarifs « inter » et « intra » sont mentionnés sur notre site, ils sont transmis sur simple demande auprès de notre organisme

contact@resolience-ouest.fr

Notre engagement qualité

En tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences mentionnées à l'article L 6313-1 du code du travail, RESOLIENCE est en cours de certification QUALIOP1.

Nous nous engageons à satisfaire à ce titre aux 7 critères qualité de la formation professionnelle.

En tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences mentionnées à l'article L. 6313-1, RESOLIENCE est en cours de certification QUALIOP1 est au titre de la catégorie Actions de formation.

Nous nous engageons à ce titre satisfaire aux 7 critères qualité de la formation professionnelle :

- 1° Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- 2° L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
- 3° L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- 4° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- 5° La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- 6° L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
- 7° Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Les étapes de notre engagement au sein de RESOLIENCE

CONNAISSANCE DE VOTRE SITUATION, L'EXPRESSION DE VOTRE BESOIN

Nous vous accompagnons dans l'identification et l'expression de votre besoin de formation en portant une attention particulière lors d'un diagnostic partagé :

- A votre situation, l'origine de votre demande, vos contraintes, vos moyens, vos freins, votre enjeu professionnel, les attentes des parties prenantes

REFORMULATION ÉCRITE

Dans un souci d'établir une relation de confiance, à partir des éléments recueillis et analysés lors du diagnostic, nous reformulons par écrit : contexte, problématique enjeux et objectifs du projet.

A partir de cette étape, nous partageons notre compréhension de votre réalité et l'action proposée.

VALIDATION DE LA PROPOSITION

Nous communiquons directement avec vous sur l'offre rédigée en s'assurant d'une compréhension partagée.

Nous vérifions que les conditions de réussite sont réunies, nous facilitons la finalisation du cahier des charges ou de son équivalent et s'assurons de sa validation.

PRÉPARATION

Nous préparons l'action de formation en s'appuyant sur les référentiels d'activité et des compétences des métiers concernés.

Nous construisons l'action par étapes progressives en élaborant un plan détaillé qui sera transmis aux acteurs concernés, demandeurs et bénéficiaires de l'action.

Nous adaptons la structure, les contenus et les modalités aux activités et situations des stagiaires . Les exercices et illustrations sont ainsi contextualisés.

RÉALISATION

Nous prenons le temps de nous assurer que l'offre et le plan détaillé correspondent aux attentes des participants et acteurs concernés par l'action.

Nous rappelons les engagements de confidentialité, de bienveillance partagée.

Nous sommes vigilants à la posture d'accompagnement des formateurs RESOLIENCE vers la réussite de l'action.

DÉBRIEFING ET ÉVOLUTIONS POST ACTION

- Point, échange avec le commanditaire ou la partie concernée,
- Analyse de pratique, analyse du déroulement de l'action passée
- Identification des points à améliorer avec une mise à jour des supports et autres documents le cas échéant
- Mise en place d'un plan de progrès

MAINTENANCE DES COMPÉTENCES

RESOLIENCE s'inscrit dans le domaine de la Formation Professionnelle, nous nous engageons à mener une veille pour garantir des parcours de formation ancrés dans l'environnement socio économique, les formateurs de RESOLIENCE :

- * suivent l'actualité et organisent une veille relative à leurs domaines d'expertise
- * mettent à jour régulièrement leurs connaissances
- * analysent régulièrement leurs pratiques

Evaluation de la qualité de la formation

Lors de la session **chaque module est évalué de manière formative** via des QCM, questions/réponses, jeux formatifs, mises en situations, etc...afin d'attester du niveau de connaissances en fin de formation.

Chaque apprenant remplit **un questionnaire de satisfaction** sur l'ensemble de la formation.

Selon les sessions, un questionnaire d'évaluation des apports de la formation sur le poste de travail est remis à chaque bénéficiaire de la formation, ce questionnaire est à retourner 2 mois post formation. Cela nous permet d'envisager, ensemble les besoins en formation complémentaires ou supplémentaires.

Une attestation de capacités professionnelles et une attestation de fin de formation sont remises à chaque apprenant en fin de formation. La copie de la feuille d'émargement est transmise sur demande.

Litiges et réclamations

Pour toutes réclamations vous pouvez nous contacter soit par mail : contact@resolience-ouest.fr

Les formateurs RESOLIENCE

Une équipe intervenante sur différents domaines stratégie, organisation et management

Daniel LEROUX

Eric DEGOBERT

Delphine Hinry

Sophia BOSSARD

Sylvie BRETIN

Les méthodes et moyens pédagogiques

Les méthodes pédagogiques : Chaque formation est construite selon le concept de la pédagogie par objectifs ; la parcours est jalonné d'activités de découverte, des apports théoriques , des mises en application et une synthèses et /ou une évaluation. L'apprenant est au cœur du dispositif formatif, la participation et l'expérience de chacun permet au formateur de compléter ou de corriger les connaissances et les pratiques.

Les moyens pédagogiques : Les formations RESOLIENCE se dispensent en présentiel, une documentation et supports voire selon le parcours un livret (apports et exercices d'application) en lien avec la formation sont remis à chaque apprenant
Des évaluations jalonnent l'action de formation.

Les moyens techniques : les formations intra se déroulent essentiellement dans vos locaux.
RESOLIENCE veille aux points suivants :

- Une salle de formation répondant aux normes ERP et d'accessibilité aux personnes handicapées
- Tables et chaises pour 10 participants
- Paperboard et feutres
- Tableau blanc magnétique
- Vidéo projection sur grand écran HDMI ou VGA
- WI-FI
- Parking, lieu de restauration

Avec chaque convocation est joint le plan d'accès à notre salle de formation

Règles sanitaires COVID 19 et en pandémie COVID 19

Il est rappelé à chaque stagiaire qu'en tant qu'acteur de sa propre santé, il doit respecter les gestes barrières et les mesures mises en œuvre par l'entreprise d'accueil (si formation sur site déporté) et l'organisme de formation RESOLIENCE afin de préserver sa santé ainsi que celle d'autrui.

En cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, fièvre, difficultés respiratoires, etc.) le stagiaire doit rester à son domicile, contacter son responsable (prescripteur et/ou RESOLIENCE Formation) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15).

Selon les modalités de formation, chaque stagiaire respectera en tout point les consignes données par le /les représentants de RESOLIENCE : port du masque, mouchoirs jetables, gestes barrières, directives spécifiques pour éviter les contacts « étroits » lors des pauses et des prises de repas

Règlement intérieur formation

article 1 : Personnel assujetti

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires participant aux formations dispensées par RESOLIENCE. Chaque stagiaire est censé accepter les termes du présent contrat lorsqu'il suit une formation dispensée par RESOLIENCE, que ce soit pour son compte propre ou par délégation.

article 2 : Conditions générales

Toute personne en stage doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

article 3 : Règles générales d'hygiène et de sécurité

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de stage, ainsi qu'en matière d'hygiène. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement. Par ailleurs, les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

article 4 : Maintien en bon état et restitution du matériel mis à la disposition du stagiaire

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état et de restituer le matériel qui lui est confié en vue de sa formation (crayons, outils numériques...). Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite. Suivant la formation suivie, les stagiaires peuvent être tenus de consacrer le temps nécessaire à l'entretien ou au nettoyage du matériel.

article 5 : Utilisation des machines et du matériel

Les outils et les machines ne doivent être utilisés qu'en présence d'un formateur et sous surveillance. Toute anomalie dans le fonctionnement des machines et du

matériel et tout incident doivent être immédiatement signalés au formateur en charge de la formation suivie.

article 6 : Consigne d'incendie

Les stagiaires sont tenus de s'y référer aux consignes d'incendie, et notamment le plan de localisation des extincteurs et des issues de secours des locaux, des locaux dans lesquels sont dispensées les formations assurées par RESOLIENCE.

article 7 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme. Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans les locaux dans lesquels est assuré la Formation dispensée par RESOLIENCE ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de l'employeur du stagiaire, qui assurera la déclaration auprès de la caisse de sécurité sociale du stagiaire.

article 8 : Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

article 9 : Accès au poste de distribution des boissons


Les stagiaires auront accès au moment des poses fixées aux postes de distribution de boissons non alcoolisées, fraîches ou chaudes, s'ils existent.

article 10 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les salles de formation et dans les ateliers.

article 11 – Règles sanitaires COVID 19 et en pandémie COVID 19

Il est rappelé à chaque stagiaire qu'en tant qu'acteur de sa propre santé, il doit respecter les gestes barrières et



les mesures mises en œuvre par l'entreprise d'accueil (si formation sur site déporté) et l'organisme de formation RESOLIENCE afin de préserver sa santé ainsi que celle d'autrui.

En cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, fièvre, difficultés respiratoires, etc.) le stagiaire doit rester à son domicile, contacter son responsable (prescripteur et/ou RESOLIENCE Formation) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15).

Selon les modalités de formation, chaque stagiaire respectera en tout point les consignes données par le /les représentants de RESOLIENCE : port du masque, mouchoirs jetables, gestes barrières, directives spécifiques pour éviter les contacts « étroits » lors des pauses et des prises de repas

article 12 : Horaires - Absence et retards

Les horaires de stage sont fixés par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de stage.

Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage en application des dispositions suivantes:

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur et son employeur et s'en justifier.
- Les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par le stagiaire ou son employeur auprès de RESOLIENCE.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme doit informer préalablement l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières peut constituer une faute passible de sanctions disciplinaires à l'appréciation de l'employeur.

Les stagiaires sont tenus de signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, les feuilles d'émargement, et de remplir en fin de stage les feuilles d'évaluation de la formation.

article 13 : Accès à l'Organisme

Sauf autorisation expresse de la Direction ou du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires

ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent:

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins;
- Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou au stagiaires.

article 14: Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans la formation. Tout manquement pourra être signalé par RESOLIENCE à l'intéressé et à son employeur selon son niveau de gravité.

article 15 : Information et affichage

La circulation de l'information sur la formation se fait par l'affichage sur les panneaux prévus à cet effet par l'employeur dans ses propres locaux. La publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte des lieux de formation dispensées par RESOLIENCE.

article 16 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

RESOLIENCE décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, vestiaires ...).

article 17 : Sanction

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de RESOLIENCE ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister:

- en un avertissement, un blâme ou un rappel à l'ordre;
- en une mesure d'exclusion temporaire ou définitive.



Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise, le responsable de RESOLIENCE doit informer l'employeur de la sanction prise.

article 18 : représentation des stagiaires et rôle

Les stagiaires pourront s'ils le souhaitent désigner un représentant ou délégué de leur choix et selon les modalités qu'ils détermineront, pour les représenter si besoin auprès du responsable de formation. Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires pendant la 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 19 accessibilité Handicap

Les formations dispensées par RESOLIENCE sont à priori ouvertes à tous.

Cependant, en cas de doute, nous nous invitons à prendre contact directement avec nous, en amont de la

formation, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations de handicap qui pourraient se présenter. Dans le cas (qui n'est pas encore arrivé à ce jour) où nous ne serions pas en mesure de vous accueillir, nous avons dans notre liste de partenaires l'Agefiph vers lequel nous pourrions vous orienter

A noter que toutes nos formations sont faites dans des locaux "Accessible PMR".

PERSONNE A CONTACTER EN CAS DE PROBLEMES

La personne en charge des relations avec les stagiaires est le formateur animateur de l'action de formation

A défaut Daniel LEROUX ou Sophia BOSSARD

article 20: Entrée en application

Le présent règlement intérieur entre en application à compter du démarrage de toute formation dispensée par RESOLIENCE. Il est mis à la disposition des stagiaires au début des formations et consultable à la demande.

Fait à Nantes

le 1^{er} juillet 2021

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (« CGV »), s'applique à toutes les offres de formation proposées par RESOLIENCE et faisant l'objet d'une commande de la part du Client, à savoir les formations présentielles et multimodales.

Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leur annexe, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature de la convention, il a bénéficié des informations et conseils suffisants par RESOLIENCE lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

RESOLIENCE se réserve le droit de réviser les présentes conditions générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande, quelle que soit l'antériorité des relations entre RESOLIENCE et le Client.

1. Commande client

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client renvoie, par tout moyen, la convention signée (transmission électronique, courrier). Pour chaque action de formation, le Client reçoit deux exemplaires de la convention de formation dont un exemplaire nous est impérativement retourné signé et revêtu du cachet commercial du Client

2. Durée de validité de l'offre

Les offres RESOLIENCE sont valables pendant une durée de 1 mois.

3. Conditions de facturation

RESOLIENCE facture ses prestations au fur et mesure de leur réalisation, dans les 8 jours qui suivent l'intervention.

Dans le cadre d'une prise en charge OPCO, le client reste responsable de la communication des éléments et modalités de règlement ou de remboursement auprès de l'organisme financeur.

Exceptionnellement, selon les modalités de facturation définies par l'OPCO, le client autorise, le cas échéant, RESOLIENCE à adresser la facture à cet OPCO. Sans accord de prise en charge ou un contrat de prestation de service adressé par l'OPCO, le client s'engage à régler directement RESOLIENCE.

4. Modalités de règlement

Les factures sont payables par chèque ou virement dans les 30 jours, date de facture.

Tout manquement du client à ses obligations en matière de paiement, entraînera, outre l'exigibilité des sommes dues, la suspension de toutes les prestations programmées par RESOLIENCE.

5. Annulation ou report du fait du client

Aucun report ou annulation de la date d'une intervention ne peut être effectuée dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés avant la date d'intervention planifiée ; faute de quoi la prestation sera due et intégralement facturée.

6. Confidentialité et propriété intellectuelle

Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de RESOLIENCE que pour les fins stipulées à la commande.

RESOLIENCE détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...) utilisée dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

Le Client s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participant aux formations RESOLIENCE ou à des tiers les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de RESOLIENCE.

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

7. Communication

Le Client accepte d'être cité par RESOLIENCE comme Client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, aux frais de RESOLIENCE.

À cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article 6 ci-dessus, RESOLIENCE peut mentionner le nom du Client (logos et/ou témoignages), ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

8. Informatique et Liberté

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client à RESOLIENCE en application et dans l'exécution des commandes, pourront être communiquées aux partenaires contractuels de RESOLIENCE pour les besoins desdites commandes. Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le client peut s'opposer à la communication des informations le concernant. Il peut également à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de RESOLIENCE

12. Satisfaction Client – Réclamation

Toute suggestion ou réclamation peut être adressée directement à RESOLIENCE par téléphone au 0624915821 par mail à l'adresse daniel@formationconseil.com ou par courrier à l'adresse 15 rue de la mouette rieuse 44700 ORVAULT

9. Clause d'attribution de compétence

Pour toutes les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation de la présente convention, le Tribunal de Commerce de Nantes sera seul compétent.

Date, mention manuelle « bon pour accord », nom et signature :