

Contact Administratif et Pédagogique : Laurence Molines
tpe.var.services@gmail.com



Livret d'accueil des Stagiaires

EI TPE VAR SERVICES

RN8 ZA LA GOUORGO – 83330 LE BEAUSSET
TEL : 09.52.27.42.90
www.tpe-services.fr



SOMMAIRE

	Pages
1. HISTORIQUE ET PRESENTATION	3
2. SITUATION GEOGRAPHIQUE.....	3
3. INFORMATIONS SUR LA FORMATION....	4
4. MOYENS LOGISTIQUES	4
5. DROITS ET DEVOIRS DU STAGIAIRE	5
6. REGLES DE SECURITE	5
7. GESTION DES RECLAMATIONS.....	6
8. REGLEMENT INTERIEUR.....	7

1. Historique et présentation :

TPE Var Services existe depuis 2010 et est spécialisé dans la formation et la création de site internet.

Laurence Molines, fondatrice et formatrice, a travaillé pendant 20 ans dans une multinationale américaine, en tant que Contrôleur de gestion, puis Chef de projet SAP. Elle est experte dans les domaines de la bureautique, la comptabilité et la gestion, et apporte tout son expérience sur le terrain aux apprenants. Elle est donc à même de prendre en compte vos spécificités et de s'adapter à des contextes professionnels variés.

TPE Var Services vous propose des formations dans les domaines suivants :

- Bureautique : Pack office, Windows, Internet
- Réseaux sociaux pour les professionnels : Twitter, Facebook, Google business, Pinterest, Instagram, Viadeo, LinkedIn
- Comptabilité, Gestion, Analyse financière
- Création de boutique en ligne
- Gestion des images : Photoshop CS6
- Logiciel EBP Autoentrepreneur

Toutes les formations proposées peuvent être adaptées à votre problématique, votre métier, vos besoins professionnels ou personnels, vos objectifs, votre budget...

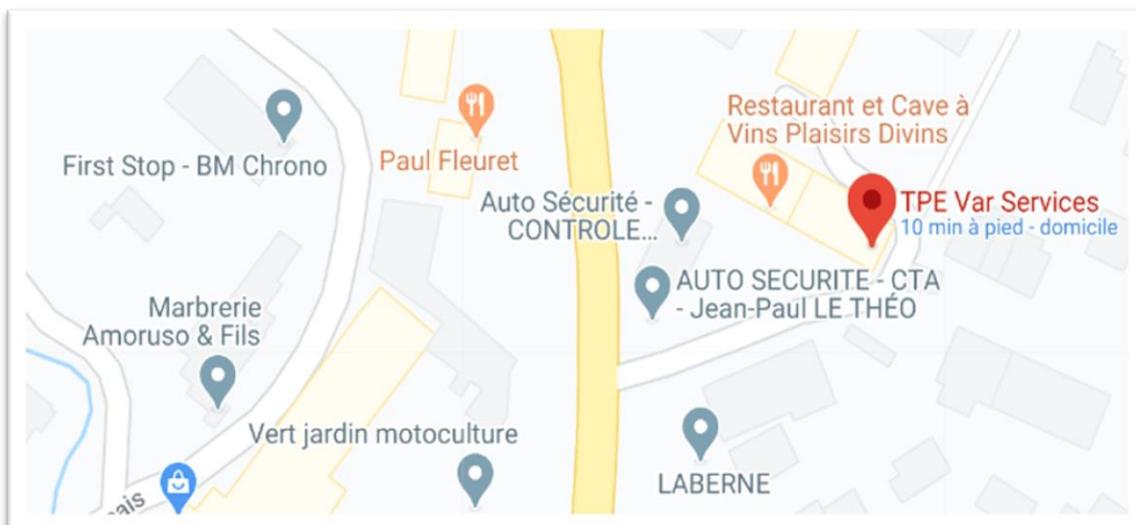
2. Situation géographique :

TPE Var Services se situe RN8 ZA La Gouorgo, 83330 LE BEAUSSET et est accessible :

* Par la nationale : sortie du Beausset en direction de Signes, prendre chemin à droite entre le Contrôle technique et le Ferronnier, se garer sur le parking commun à Art-Style et TPE Var Services,

* Par autoroute : sortie 11 La Cadière, Le Beausset,

* Par Bus : ligne Varlib 8808 arrêt « Centre Technique », redescendre quelques mètres en direction du Beausset et du contrôle technique.



3. Déroulement de la formation

- **Pour les formations en présentiel** : pendant toute la durée de la formation, les horaires seront de 9 heures à 17 heures sauf pour les demi-journées ou les formations personnalisées. Une pause d'une heure environ sera prévue pour le repas du midi. D'autres petites pauses seront aménagées dans la journée. Pendant les heures de formation, les téléphones portables devront être mis en mode silencieux, sauf accord express du formateur. Les stagiaires ont la possibilité de manger sur place ou à la boulangerie en face du centre. **En cas d'absence ou de retard, vous devez en avertir le formateur.**
- **Pour les formations en E-learning** : le stagiaire suit son parcours de formation à son rythme.

4. Moyens logistiques :

- **Pour les formations en présentiel** : notre centre de formation dispose de places de parking privées. Notre salle de formation peut accueillir jusqu'à 3 personnes. Elle est équipée d'un vidéo projecteur, d'un écran, d'un paperboard, d'un PC et d'un ordinateur portable.



Une machine à café et à thé est à votre disposition.

Notre bureau est accessible aux personnes à mobilité réduite mais pas la salle de formation ni les toilettes.

Hébergement et Restauration :

- Hôtel La Calèche au Beausset à 10mn à pied du centre de formation
 - Boulangerie – Pizzeria en face du centre.
- **Pour les formations en E-learning** : les cours sont accessibles en ligne sur la plateforme <https://tpe-var-services.teachizy.fr> en se connectant avec son identifiant et son mot de passe.

5. Droits et devoirs du stagiaire :

En présentiel, le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer.

Chaque stagiaire est tenu au respect de la discrétion professionnelle (à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement).

Chaque stagiaire se doit de respecter des règles d'hygiène et de civilité.

Le stagiaire étant acteur de sa formation, celle-ci dépendra de son dynamisme propre et de son implication personnelle.

6. Règles de sécurité :

En présentiel, les stagiaires devront veiller à leur sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Tout accident ou incident survenu à l'occasion de la formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou par les personnes témoins au responsable de la formation ou à son représentant.

Les stagiaires ont l'interdiction d'introduire dans les locaux des armes à feu et des produits de nature inflammable ou toxique.

Les consignes d'incendie sont affichées dans les locaux de formation de manière à être connues de tous les stagiaires.

Ces derniers sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou son représentant

Consigne en cas d'incendie ou de sinistre

En cas de sinistre :

Le Formateur est le guide de l'évacuation et les Apprenants doivent se conformer à ses directives.

Dès l'ordre d'évacuation :

- Cesser l'activité, arrêter les machines, ne pas ranger le matériel,
- Quitter les locaux dans l'ordre, sans bousculade ni cri,
- Ne pas emprunter de véhicule personnel,
- Ne pas quitter le site.

Les consignes d'incendie sont affichées et doivent être connues de tous.

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 la salle de formation.

Règles d'emploi du matériel

Chaque apprenant a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

7. Gestion des réclamations :

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations en provenance de tiers, chez TPE VS.

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un Tiers, mettant en cause directement ou indirectement TPE VS et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Principales étapes du traitement des réclamations :



Le formulaire et le processus de gestion des réclamations sont disponibles en ligne sur le site de TPE Var Services, dans l'onglet Contact/Réclamation.

1) Réception et enregistrement de la réclamation :

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal, fax, e-mail, téléphone ou du formulaire en ligne.

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l'objet :

- D'un enregistrement dans le tableau Excel prévu à cet effet et de l'ouverture d'un dossier (C1-I2 Tableau de bord indicateurs TPE VS.xlsx) ;
- D'un accusé de réception dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai.

2) Analyse de la réclamation et de son contexte :

Une reformulation de ce qui a été compris est faite afin de bien cibler la raison de la réclamation. Dans le cas d'un courrier ou courriel, un contact est établi par téléphone. TPE VS procède ensuite à la recherche d'information.

3) Traitement et Réponse à la réclamation :

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 7 jours.

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entraînerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 5 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

TPE VS s'engage à :

- **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités (qui fait quoi, quand)
- **Agir concrètement** en apportant la réponse promise
- **Inform**er le client du suivi.

4) Exploitation des réclamations :

Les réclamations feront l'objet :

- d'un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel
- d'une analyse détaillée des causes afin de ne plus reproduire le problème
- de la mise en place d'une action corrective (processus d'amélioration continue) et de la vérification de son efficacité.

8. Règlement intérieur :

PRÉAMBULE

Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par TPE VAR SERVICES. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire par l'intermédiaire du livret d'accueil. Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

NB : SPECIAL COVID-19

Pendant toute la durée de la crise sanitaire liée au COVID-19, le port du masque pendant le stage sera obligatoire pour le stagiaire et le formateur, TPE VS peut en fournir en cas de besoin. Avant d'entrer dans les locaux il faudra procéder à un lavage des mains avec du gel hydroalcoolique.

Article 2 - Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation;
- de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Article 3 - Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation (RN8-ZA La Gouorgo, 83330 Le Beausset). Le stagiaire doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

Article 5 - Interdiction de fumer

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement à l'intérieur de l'organisme de formation.

Article 6 - Accident

Le stagiaire victime d'un accident

- survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail

– ou le témoin de cet accident

avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation

Article 7.1. - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

Article 7.2. - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi, ...) de cet événement. Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires. De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 7.3. - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation. A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur /administration ou à l'organisme qui finance l'action. Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

Article 8 - Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

Article 9 - Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

Article 10 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

Article 11 - Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite. Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur. Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

Article 12 - Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire;
- et/ou le financeur du stage.

Article 13 - Garanties disciplinaires

Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le stagiaire
 - par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge
 - en lui indiquant l'objet de la convocation ;
- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article 13.4. – Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

Le présent règlement intérieur est également affiché au sein de la salle de formation de la société et mis en ligne sur le site Internet www.tpe-services.fr.