

LIVRET D'ACCUEIL SKILLS SYNERGY

TP - Conseiller relation client à distance

BIENVENUE CHEZ SKILLS SYNERGY

Vous êtes intéressés par la formation «TP - Conseiller relation client à distance» et nous espérons avant tout que celle-ci répondra à vos attentes.

Dans ce livret vous trouverez les informations de notre organisme, ainsi que les précisions nécessaires au bon déroulement de votre formation.

Présentation de la formation «TP - Conseiller relation client à distance»

Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4

Code(s) NSF :

312t : Négociation et vente

Forma code(s) :

34037 : Satisfaction client

34026 : Développement sens commercial

34027 : Service après-vente

34076 : Gestion relation client

34507 : Vente à distance

Date d'échéance de l'enregistrement : 06-07-2026

Secteurs d'activités :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- les services à la personne et aux entreprises
- la vente à distance et le E-commerce
- l'information et les télécommunications
- l'assurance et la finance
- l'assistance
- l'automobile
- les administrations et le service public
- les industries
- le transport et le tourisme
- l'eau, l'énergie
- la santé

Type d'emplois accessibles :

SKILLS SYNERGY

- attaché commercial
- conseiller client
- conseiller clientèle
- conseiller commercial
- conseiller hotline
- conseiller voyage
- chargé d'accueil
- chargé d'assistance
- chargé de clientèle
- chargé de recouvrement
- commercial sédentaire
- gestionnaire
- téléconseiller
- télévendeur
- téléprospecteur

Durée de la formation :

- 455 h en CFA en 6 mois en dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.
- 1337 h en entreprise

Public et prérequis :

Public : tout public.

Objectifs et contexte de la certification :

Le conseiller relation client à distance assure pour des entreprises ou des administrations publiques des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales pour des entreprises. Tout au long de son activité, il utilise le téléphone couplé aux applications informatiques, des logiciels de messagerie électronique ou de messagerie instantanée et les réseaux sociaux.

Moyens d'admission et d'intégration «TP - Conseiller relation client à distance» :

Ce Titre Professionnel est possibles aux profils suivants :

- 1) Niveau classe de 1re ou équivalent.
- 2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle.

SKILLS SYNERGY

L'admission se fait par étude de dossiers de candidature où les étudiants doivent présenter CV et lettre de motivation et prévoir un entretien de motivation.

Modalités D'inscription :

Etape 1 : Premier contact et réception du dossier

Etape 2 : Entretien et analyse du besoin

Etape 3 : Acceptation et validation du dossier

Compétences attestées :

1. Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- gérer des situations difficiles en relation client à distance.

2. Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- réaliser des actions de prospection par téléphone
- fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
- gérer des situations de rétention client
- assurer le recouvrement amiable de créances

Compétences transversales de l'activité type :

- adopter un comportement orienté vers l'autre en relation client à distance
- communiquer à l'oral et à l'écrit en relation client à distance
- mettre en œuvre une démarche de résolution de problème dans la gestion des dossiers.

Modalités d'évaluation :

Les compétences des candidats sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b) d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c) des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Evaluation continue des stagiaires:

Afin de suivre l'acquisition de vos compétences en permanence, pour chaque module , vous aurez une évaluation à la fin de la formation. Les résultats sont transmis par mail sous forme d'un relevé de note.

SKILLS SYNERGY

Le suivi au niveau de votre entreprise d'accueil sera réalisé sous forme d'un livret de suivi sur lequel vous êtes évalué chaque semestre.

Les conditions d'accès à l'examen du titre professionnel Conseiller relation client à distance :

vous devrez au préalable vous inscrire dans un centre agréé par le ministère chargé de l'emploi et avoir réalisé :

- les devoirs inclus dans votre formation ;
- votre dossier professionnel ;
- une période de stage de 6 semaines minimum.

Afin d'accéder à votre examen il vous faut:

- Convocation de passage de l'examen.
- Pièce d'identité.
- Carte apprenant.
- Avoir réalisé la formation dans son intégralité.
- Respecter le planning des examens.
- Porter le matériel nécessaire.

Modalité d'information :

- Les apprenants trouvent sur le site internet toutes les informations relatives à leurs formations ainsi qu' un règlement intérieur.
- Les communications et informations liées à leurs parcours (annonces ateliers, partage de documents, absences de formateurs, changements de planning...) seront communiqués directement par mail.
- Des ateliers sur des thématiques diverses sont à organiser sur des thématiques sociales, professionnelles, santé et environnement au travail...

Modalités de suivi, d'accompagnement et d'assistance pédagogique :

Encadrants pédagogiques :

- Nombre de personnes chargées d'assister le stagiaire : 1
- Nombre de stagiaires placées sous la responsabilité du même encadrant :

Il y a 1 personne dédiée au suivi et à l'accompagnement des stagiaires. Chaque encadrant a sous sa responsabilité 5 stagiaires au maximum.

Modalités pédagogiques d'accompagnement à distance:

SKILLS SYNERGY

- Réunions collectives.
- Réunions individuelles.
- Ateliers.
- Rendez-vous téléphoniques périodiques.

Chaque stagiaire à un encadrant référent. Ce dernier se charge de la transmission d'informations par mail, téléphone ou par courrier (planning ateliers, journée de sensibilisation, offres d'emploi, inscription aux organismes d'emploi et toute autre documents ou information lié à l'apprentis.

En cas de difficultés ou autre, Les apprentis peuvent prendre contact avec leurs référents ou une autre personne de SKILLS SYNERGY si besoin par téléphone ou par mail (coordonnée disponible sur ce présent livret d'accueil).

Accompagnement socio-professionnel éducatif des étudiants :

L'accompagnement socio-professionnel et éducatif favorise l'apprentissage et l'accès à l'emploi des apprentis. Il est formalisé de la manière suivante au CFA SKILLS SYNERGY:

- Réalisation d'un bilan (formation, compétences, expérience professionnelle) lors de l'inscription. Les informations sont transmises au corps enseignant.
- Identification et suivi des problématiques sociales individuelles par le Directeur pédagogique. Les étudiants en difficulté sont invités à prendre contact. Ils seront orientés vers les organismes compétents et aidés dans leurs démarches administratives. Si nécessaire, un soutien psychologique et matériel sera mis en place.
- Identification et suivi des problématiques professionnelles par le Directeur pédagogique. En cas de difficultés rencontrées en entreprise, les étudiants sont invités à prendre contact.
- Aide à la recherche d'emploi, à l'insertion professionnelle ou à la mobilité mis en place par l'établissement. Les offres d'emplois reçues sont transmises systématiquement aux professeurs référents, afin qu'elles soient analysées et communiquées à bon escient aux étudiants qui pourraient être intéressés.
- Pour un bon accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. Nous allons mettre des affiches dans les locaux ainsi que des ateliers avec des professionnels afin de sensibiliser nos apprenants aux thématique relative à la citoyenneté tel que :
 - La transmission des valeurs républicaines et du principe de laïcité ;

SKILLS SYNERGY

- La culture de l'égalité entre les sexes et du respect mutuel ;
- La lutte contre toutes les formes de discriminations et l'égalité des chances et en particulier la prévention et la lutte contre le racisme et l'antisémitisme, notamment à travers l'ouverture sur l'Europe et le monde
- La prévention et la lutte contre le harcèlement ; L'éducation à l'environnement et au développement durable
- L'éducation aux médias et à l'information ;
- La couverture santé
- Organisation de projets visant à développer la culture et l'apprentissage de la citoyenneté/ la mixité des métiers et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.
- Orienter les élèves vers les différentes aides possibles.
<https://www.aide-sociale.fr/aides-apprentis/>
<https://mesaidesapprenti.fr/>
- Nous avons également un annuaire des associations humanitaires qui proposent des aides (financière, aide psychologique...) tel que : le secours populaire.
- Atelier collective : présentation du dossier professionnel.
- Ateliers CV et lettre de motivation.

Disponibilité et délais d'assistance des encadrants :

Du lundi au vendredi de 09h à 17h un délai de 24 à 48H sera nécessaire pour une réponse à vos demandes (réclamation ou autres) par mail si la communication téléphonique ne peut pas avoir lieu.

Modalité de réclamations:

L'apprenant peut prendre contact avec son référent soit par mail ou par téléphone. au CFA afin de transmettre une réclamation quel que soit sa nature en lien avec sa formation. Les réclamations peuvent être transmises également directement à l'équipe administrative ou au responsable de l'établissement.

Périodes et lieux permettant un échange entre le stagiaire et son encadrant :

Du lundi au vendredi de 09h à 17h à:

38, rue du Ménil 92600 (Asnières sur Seine)

SKILLS SYNERGY

en direct lors des délais de disponibilité de l'encadrant.

Modalités techniques d'accès à la formation et d'accompagnement des apprentis:

La formation se déroule en présentiel dans nos locaux au 38, rue du Ménil 92600 (Asnières sur Seine).

Un numéro de téléphone, une adresse e-mail, site internet et adresse postale sont mis à la disposition du public pour la prise de contact

En cas de suite et si nécessaire une séance d'information en présentiel ou à distance sera organisée.

- Un accompagnement en permanence individuel adapté est réservé aux stagiaires à capacité d'intégration restreinte

Adaptation du programme de formation :

Nos programmes de formation peuvent être adaptés selon le besoin des stagiaires et des entreprises (contenu, horaires, modalités, méthodologie, lieu d'apprentissage...)

Ces adaptations sont assurées en continuité tout au long de la formation

Prévoir les abandons et les ruptures :

N'hésitez pas à prendre contact avec votre référent pour discuter de toute difficulté qui peut engendrer un abandon ou une rupture. Ensemble nous allons trouver un moyen d'adapter la prestation à vos besoins.

En cas de problème matériels ou autres:

Le référent pédagogique prend contact avec l'apprenant pour résoudre les problèmes afin d'éviter les ruptures de parcours.

Le référent peut prendre contact avec d'autres organismes (assistance sociale, secours populaire, pôle emploi...)

Problèmes avec entreprise :

Nous prenons contact de manière mensuelle avec votre entreprise afin de rester à jour concernant le déroulement de votre formation pratique. En cas de soucis avec l'entreprise Le CFA prend l'initiative de trouver une solution en collaboration avec l'apprenant afin d'éviter la rupture du contrat d'apprentissage.

Si le souci n'est pas résolu ou pour une autre raison, le contrat est arrêté avec l'entreprise Skills synergy met en œuvre la procédure de maintien au CFA des apprentis ayant subi une rupture de contrat. Le responsable de recrutement les accompagne dans leurs démarches

SKILLS SYNERGY

pour trouver un nouvel employeur. les accompagne dans leurs démarches pour trouver un nouvel employeur. (mission 5)

Abondant et échec :

En cas d'abondant, d'échec de validation du diplôme, Skills synergy va vous orienter vers personnes et les organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation.

Lien avec d'autres organismes d'emploi:

Vous serez orienter également vers pôle emploi qui peut vous aider à retrouver une autre entreprise dans les meilleurs délais.

France travail :

61, avenue Gabriel Péri, 92600 (Asnières sur Seine)

Pour les apprenants en situation de handicap, CAP emploi est l'organisme le plus adapté.

Adresse Cap emploi :

27 Rue Louis Rolland, 92120 Montrouge

AGEFIPH Ile de France

Délégation régionale Ile-de-France

24/28 Villa Baudran 21/37 rue de Stalingrad

Immeuble Le Baudran

94110 Arcueil

Tél : 0800 111 009

MDPH

Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) – Paris

69 rue de la Victoire

75009 PARIS

Tél : 01 53 32 39 39

Courriel : contact@mdph.paris.fr

Site web : <https://handicap.paris.fr>

Mission Handicap

Asnières-sur-Seine

Tél : 01 41 11 16 79

Courriel : missionhandicap@mairieasnieeres.fr

Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) – Essonne

93, rue Henri-Rochefort 91000 Évry

Tél : 01 60 76 11 00

Courriel : mdphe@cd-essonne.fr

Site web : <https://www.essonne.fr/sante-social-solidarite/handicap/>

Droits et devoirs de l'apprenti :

Les droits :

L'apprenti bénéficie des mêmes conditions de travail et de protection sociale que les autres salariés

- Le temps de travail : les heures passées en cours sont considérées comme du temps de travail et comptent parmi les 35 ou 39 heures hebdomadaires à réaliser.
- La rémunération : chaque mois, l'entreprise fournit une fiche de paie dont le montant sera fixé en fonction de ton âge, la durée du contrat et le diplôme envisagé. Le taux varie entre 27 et 100 % du SMIC selon l'expérience. L'apprenti n'est pas un stagiaire mais un salarié à part entière.
- La prise en charge des frais : l'employeur est tenu de prendre en charge 50 % des frais de déplacements professionnels en transport en commun. Pour les frais liés à un véhicule personnel, la prise en charge dépend des entreprises. Si les salariés disposent de chèques-repas ou se restaurent à la cantine, l'apprenti peut en bénéficier sous les mêmes conditions.
- Frais de formation : les coûts de la formation ne peuvent être supportés par l'apprenti.
- Les congés : comme tout salarié, l'apprenti a droit à un salaire et des jours de repos. Entre le 1er juin et le 31 mai, chaque salarié cumule 2,5 jours ouvrables de congés au minimum, par mois travaillé. Pour la préparation du diplôme, l'apprenti a la possibilité de demander 5 jours supplémentaires. En cas d'événement familial, des congés sont prévus dans la loi ou la convention collective dont dépend l'entreprise.
- La protection sociale : la prise en charge concerne les accidents de travail et les maladies professionnelles. De plus, l'entreprise est dans l'obligation de proposer une mutuelle.
- Retraite : les années de formation des apprentis sont capitalisables comme années pleines pour faire valoir à la retraite.
- Litige : l'apprenti dispose d'une période d'essai de 45 jours, en comptant uniquement les jours présents en entreprise. Malgré toutes les bonnes volontés, il arrive qu'un litige mène à la rupture de contrat. Pour éviter cette situation ou trouver un terrain d'entente, il vaut mieux être accompagné d'un professionnel. S'il s'agit d'un problème avec l'employeur, le premier réflexe est de contacter ton CFA ou un médiateur de l'apprentissage.

Les devoirs :

SKILLS SYNERGY

- Le respect des règles : chaque établissement (centre de formation ou entreprise) possède un règlement intérieur, fixant les règles de vie en collectif mais également les sanctions disciplinaires. L'apprenti doit le respecter et suivre scrupuleusement les règles d'hygiène et de sécurité, notamment pour le port d'équipement de protection individuel.
- L'attitude professionnelle : pour développer une image positive et prouver ses capacités à s'insérer dans l'entreprise, il est important de respecter les horaires de travail. Ne pas oublier de justifier toute absence pour éviter d'être pénalisé, et de prévenir de tout retard prévisible. En cas de maladie, il convient d'adresser dans les 48 heures un certificat médical.
- Le travail et la formation : l'apprenti doit se donner les moyens en suivant les enseignements généraux et professionnels, en effectuant les tâches/missions confiées par en te présentant aux certifications nécessaires à l'obtention du diplôme. Cela signifie en outre une implication active et une assiduité dans la formation en centre.
- Le suivi administratif : l'apprenti s'engage à fournir à son employeur et au cfa tout changement de situation personnelle ou difficulté qui pourraient avoir une incidence sur le déroulement de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Nous adaptons nos formations en fonction des situations de handicap annoncées (modalités pédagogiques).

Notre référente handicap se tient à votre disposition, afin de faciliter l'accueil, l'accessibilité et l'apprentissage des stagiaires en situation de handicap.

Contact : hmaafa@skills-synergy.fr

NOTRE ÉQUIPE DE COORDINATION :

- **RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE :**

Personne en charge du contenu des formations.

Contact : msandian@skills-synergy.fr

- **RÉFÉRENT ADMINISTRATIF**

Personne responsable de la gestion administrative des formations.

Contact : vkone@skills-synergy.fr

RÈGLEMENT INTÉRIEUR APPLICABLE AUX **STAGIAIRES**

Date de mise à jour : 02/01/2024

Article 1 : objet

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.

CHAMP D'APPLICATION

Article 2 : personnes concernées.

Le présent Règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par notre organisme, pour toute la durée de la formation suivie.

Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 : lieux de formation.

I. Formation en présentiel :

La formation aura lieu soit dans les locaux ou un autre endroit choisi par l'école. Les dispositions du présent Règlement sont applicables au sein des locaux et dans tout local ou espace accessoire à l'organisme.

II. Formation à distance :

Pour les formations à distance, l'OF/ CFA prend les mesures nécessaires afin de garantir un service efficace aux apprenants/apprenants.

Pour les formations en visioconférence, un mail avec l'invitation au cours sera envoyé par mail aux candidats trois jours avant le début de la formation avec un essai de connexion.

Concernant les formations en e-learning, notre OF/CFA possède sa propre plateforme de cours. Un mail avec les identifiants sera envoyé trois jours avant le début de la formation.

Un suivi technique sera mis en place. Une réponse dans un délai de 3 heures est garantie.

Toutes les mesures sont prises afin de garantir et protéger la confidentialité des données.

I. HYGIENE ET SECURITE :

Article 4 : règles générales :

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation. 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 de sécurité et d'hygiène applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Article 5 : boissons alcoolisées

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

Article 6 : interdiction de fumer

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés

à un usage collectif, ainsi que du décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif, il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de formation, sauf dans les lieux réservés à cet usage.

Article 7 : consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires et utilisateurs.

Article 8 : 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. Seuls les accidents survenus sur le trajet correspondant aux horaires de cours ou de stage peuvent faire l'objet d'une déclaration.

Conformément à l'article R 6342-1 du Code du travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme auprès de la caisse de sécurité sociale.

II. DISCIPLINE :

Article 9 : tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

Article 10 : horaires de stage et assiduité

Les horaires de formation sont portés à la connaissance des stagiaires soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de formation, soit par consultation des calendriers de formation sur le site internet de notre organisme, soit par information par voie électronique. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires.

Le stagiaire de formation continue s'engage à assister à tous les cours. Toute absence doit être signalée au cours de la 1ère demi-journée et doit être justifiée au plus tôt par un motif sérieux (arrêt de travail...). Par ailleurs, une fiche de présence doit être signée par le stagiaire au minimum par demi-journée.

Article 11 : accès au lieu de formation

Sauf autorisation de la direction, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent :

- y entrer ou y demeurer à d'autres fins ;
- faciliter l'introduction de tierces personnes à l'organisme.

Article 12 : usage du matériel

Chaque stagiaire 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, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.

A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 13 : enregistrements

Il est formellement interdit, sauf dérogation, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 14 : documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être utilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 15 : responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

Notre organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets personnels de toute nature déposée par les stagiaires dans les locaux de formation.

Article 16: modalités d'inscription, d'accueil, de suivi pédagogique et technique CFA:

Un livret d'accueil qui explique toutes les modalités de déroulement des prestations dans le cadre du CFA est mis en place et remis aux élèves à la demande d'information.

Article 17 : sanctions et procédure disciplinaire

1. Procédure disciplinaire :

Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent Règlement Intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.

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 un Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge.

Le responsable de l'organisme de formation doit informer de la sanction prise (article R 6352-8 du code du travail):

- l'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise ;
- l'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

2. Sanctions :

Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du travail toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le responsable de l'organisme de formation 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 :

- soit en un avertissement ;
- soit en un blâme ;
- soit en une mesure d'exclusion définitive.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

III. REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES :

Article 17 : élection des représentants

En application de l'article L. 6352-4 du code du travail, dans chaque formation d'une durée supérieure à 500 heures organisée par la direction de la Formation Continue, les stagiaires élisent simultanément un délégué titulaire et un délégué suppléant.

L'élection se fait au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et élus, sauf les détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

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.

IV. INSCRIPTIONS ET PAIEMENTS

Article 18 : Inscriptions.

Le stagiaire s'inscrit aux examens lorsque cela est nécessaire. Aucun diplôme sanctionnant la formation ne pourra être délivré si le stagiaire n'a pas présenté les épreuves prévues par le règlement d'examen de la

formation ou s'il a échoué à tout ou partie de ces épreuves. Une attestation de fin de stage sera délivrée en fin de formation.

Dans le cas où le stagiaire quitte la formation avant le terme prévu, il lui est remis, à sa demande, un certificat de présence attestant la période pendant laquelle il a suivi le stage.

Article 19 : paiements

Les stagiaires n'ayant pas réglé leurs dus financiers à notre organisme de formation (frais d'inscription, frais de formations, lorsqu'ils existent) selon l'échéancier figurant dans le contrat de formation, seront exclus de la formation et rayés des listes d'examen. La formation sera réputée prendre fin à la date de l'exclusion.

Lorsque le coût de la formation est pris en charge par un organisme tiers, les heures de formation correspondant à des absences du stagiaire non justifiées par un cas de force majeure et, de ce fait, non prises en charge par cet organisme, seront facturées au stagiaire.

V.PUBLICITÉ ET DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Article 20 : publicité

Le présent règlement est diffusé sur notre site internet.

Il est entré en vigueur le 01/06/2023.

Un exemplaire du présent règlement est disponible dans les locaux de la direction de la Formation Continue et sur son site Internet.