



LIVRET D'ACCUEIL DE L'APPRENANT





La vie professionnelle est rythmée par des périodes d'activité et de formation, et aujourd'hui, vous avez choisi de franchir une nouvelle étape grâce à cette action. Nous sommes ravis de vous accompagner dans la réalisation de votre projet de formation et de contribuer à votre évolution.

Pour garantir votre épanouissement et le bon déroulement de votre formation, en présentiel ou à distance, ce livret d'accueil a été conçu pour vous. Vous y trouverez toutes les informations pratiques, pédagogiques et administratives nécessaires pour vivre cette expérience dans les meilleures conditions.

Chez YUPERF, nous nous engageons à répondre à vos attentes et à assurer votre confort tout au long de cette formation. Nous sommes à vos côtés pour faire de cette expérience un véritable succès.

**Très bonne formation,
L'équipe YUPERF**

SOMMAIRE



YUPERF	02
LA FORMATION	03 - 09
REGLEMENT INTÉRIEUR	10 - 13
CONTACT	14

Maximisez votre potentiel et transformez-le en performance durable.



Chez YUPERF, nous croyons au potentiel unique de chaque individu et organisation, prêt à être libéré et transformé en performance durable.

Notre mission :

Maximiser votre potentiel pour générer une performance durable.

Avec plus de 25 ans d'expérience terrain, nous vous accompagnons vers des résultats concrets.

Nous concevons et animons nos formations en fonction de vos enjeux et besoins.

Nos formateurs sont certifiés et disposent d'une solide expérience professionnelle dans leurs domaines d'interventions.

Véritables stratèges et professionnels, nous savons l'intérêt que représente le besoin de se former en permanence et c'est avec une seule idée en tête que nous sommes présents chaque jour : répondre aux attentes de nos supers apprenants.

L'ORGANISATION

Contenu de la formation

Une convention de formation, conforme aux exigences réglementaires et en cohérence avec le programme de formation, a été établie. Ce programme structure clairement les éléments essentiels de la formation en mettant en parallèle :

- Les objectifs opérationnels attendus, permettant d'évaluer les compétences à acquérir.
- Les méthodes pédagogiques adaptées, qui alternent entre approches actives, participatives et démonstratives.
- Les moyens d'encadrement, garantissant un suivi rigoureux et personnalisé.
- Les modalités d'évaluation, intégrant des outils de mesure des acquis et de satisfaction des apprenants.

Un questionnaire préalable peut valider les prérequis, garantissant que chaque apprenant suit la formation dans les meilleures conditions.

Analyse des besoins

Lors de l'inscription un entretien individuel d'analyse des besoins ou un questionnaire d'autoévaluation sera réalisé dans le but de :

1. Comprendre votre activité, niveau de compétence et préférences d'apprentissage.
2. Vérifier l'adéquation entre vos besoins et les objectifs du programme.
3. Identifier des attentes spécifiques ou situations particulières (handicap, maîtrise linguistique) pour anticiper des solutions adaptées.

Les informations recueillies garantissent que la formation réponde pleinement à vos besoins et que toutes les mesures d'accompagnement soient mises en place en amont, le cas échéant.

LA FORMATION



L'ORGANISATION

Votre convocation de formation :

La convocation à la session de formation que vous vous apprêtez à suivre, vous a été adressée par email (ou par votre employeur). Elle mentionne :

- L'intitulé de la formation,
- Le planning indiquant les dates et durées ainsi que les heures et les lieux de rendez-vous pour chaque séquence de la formation réalisée en présentiel et/ou à distance
- Le nom de votre formateur
- Les coordonnées de votre contact YUPERF.

Il peut être mentionnée sur votre convocation de formation, la nécessité de vous munir de votre PC portable et/ou de votre smartphone. Sont également annexés à celle-ci, sous format PDF, le présent livret d'accueil contenant le règlement intérieur à respecter, le plan d'accès et les conditions d'accueil du lieu de la formation.

S'agissant des formations à distance, la convocation de formation fait mention de l'invitation à recevoir par mail pour se connecter à la plate-forme de votre classe virtuelle. Sont également annexés à celle-ci, sous format PDF, le présent livret d'accueil contenant le règlement intérieur à respecter.

Votre formateur :

Votre formateur est reconnu dans notre processus de recrutement, pour ses qualités et expériences professionnelles. Il maintient ses connaissances en continu dans son domaine d'activité. Nous accompagnons nos formateurs dans la maîtrise des méthodes et la capitalisation des nouvelles techniques, moyens et outils pédagogiques pour que les formations en présentiel ou à distance soient concrètes et opérationnelles.

Selon le programme, un ou plusieurs formateurs ont été choisis pour leur maîtrise du domaine qu'ils animent. Ensemble durant votre formation, ils enrichissent et élargissent votre vision du sujet traité par leurs propres expériences, méthodologies de travail et de réflexions qu'ils mènent au quotidien.

LA FORMATION



LE DÉROULEMENT

Votre formateur inaugure la session par la présentation du sujet de la formation qui vous réunit et, poursuit par un tour de table des apprenants afin qu'ils se présentent.

Celui-ci fait partie intégrante de la stratégie pédagogique et a pour visée l'expression par chacun de ses attentes de la formation et éventuellement de questions spécifiques qui seront traitées dans les mêmes conditions et limites que celles posées en amont de la formation.

Les supports projetés par le formateur ne sont qu'un repère dans le déroulé pédagogique.

La formation pratique est fortement privilégiée afin de vous doter de compétences et de méthodologies opérationnelles dans un ou plusieurs domaines à mettre en application dès la rencontre d'une situation réelle. Le formateur s'appuie également sur votre participation et votre expérience afin de compléter et développer vos connaissances et pratiques professionnelles au contact des autres participants.

Notre méthodologie :

Chaque formation, qu'elle soit en présentiel et/ou à distance, s'organise autour d'une alternance de séquences théoriques et pratiques ainsi que de différents apports didactiques tels que :

- Dispositifs d'expérimentation
- Exercices d'application par des études de cas
- Quiz ou questions ouvertes réalisés en séances de travail individuelles ou en petits groupes
- Mises en situation professionnelle sous forme de jeux de rôles
- Retours d'expériences de situations rencontrées

Chacune des évaluations fait l'objet d'un corrigé par le formateur et d'une mise en commun des apports pédagogiques, d'une discussion sur l'expérience vécue.

LA FORMATION



SUPPORTS ET RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Formation en présentiel :

Le formateur vous remettra tous les documents jugés nécessaires pour leur intérêt pédagogique et technique.

Formation à distance :

Le formateur vous remettra tous les documents jugés nécessaires pour leur intérêt pédagogique et technique ainsi que les liens vers des logiciels ou sites web permettant la réalisation d'exercices pratiques ou l'accès à des contenus spécifiques.

PRÉSENCE ET ASSIDUITÉ

Vous devez être présent(e) aux horaires de la formation indiqués sur votre Convocation de formation ou convenus avec votre formateur. En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais votre correspondant YUPERF.

Formation en présentiel et à distance :

Le contrôle de l'assiduité des apprenants est assuré par la signature, à chaque demi-journée, de la feuille d'émargement destinée au financeur de la formation. La signature de cette feuille conditionne la remise, dès le dernier jour de la formation, de votre certificat de réalisation et/ou de votre attestation de fin de formation. Un relevé de connexion peut également être fourni au financeur sur demande.

LA FORMATION



CONTRÔLE DES CONNAISSANCES ET DES ACQUIS

Votre formation se termine par une évaluation visant à valider l'acquisition des connaissances et compétences abordées. Cette évaluation peut prendre la forme d'une production personnelle, d'une mise en situation professionnelle ou d'un examen oral en présence d'un examinateur.

La correction et l'analyse des résultats sont réalisées en collaboration avec le formateur, qui peut préciser ou reformuler certains points si nécessaire. En cas d'échec à l'évaluation, le formateur ou le responsable pédagogique vous contactera pour analyser la situation et, si besoin, proposer une formation complémentaire afin de planifier rapidement des actions de rattrapage.

Votre attestation de fin de formation :

Les résultats de votre évaluation sont formalisés par le formateur en lien avec les objectifs opérationnels de la formation. Une attestation de fin de formation vous est remise, soit par mail, soit en main propre.

Cette attestation, qui vous appartient, doit être conservée. Elle permet de capitaliser les compétences acquises tout au long de votre parcours professionnel, notamment pour les formations de courte durée ne conduisant pas à une certification.

ÉVALUATION DE SATISFACTION

À la fin de chaque formation, en présentiel ou à distance, vous êtes invité à évaluer votre satisfaction concernant la session suivie. Cette évaluation vous permet de partager votre avis sur :

- L'organisation et les conditions d'accueil de la formation,
- Les méthodes pédagogiques et les supports utilisés,
- La qualité des moyens mis à disposition,
- Les compétences pédagogiques du formateur.

Les retours sont analysés par notre responsable pédagogique, qui enregistre et étudie vos appréciations dans une démarche qualitative. Ces données sont comparées avec celles des autres sessions afin d'évaluer la qualité globale de la formation et des formateurs.

YUPERF s'appuie sur un processus qualité rigoureux, prenant en compte les éventuels dysfonctionnements signalés par les apprenants. Cette approche proactive permet de mettre en place des solutions correctives adaptées, que ce soit sur le contenu de la formation ou sur ses conditions de déroulement.

LA FORMATION



VIE PRATIQUE

Accessibilité

Les formations en présentiel se déroulent soit dans les locaux de votre société, soit dans des salles louées auprès de centres d'affaires ou d'organismes spécialisés dans la location de salles de formation et de réunion. Tous ces lieux répondent aux normes de sécurité collective et individuelle, ainsi qu'aux exigences d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Ces dernières reçoivent en amont toutes les informations nécessaires pour faciliter leur accueil sur le lieu de formation.

L'adresse du lieu de formation, accompagnée d'un plan d'accès, est précisée dans la convocation qui vous est envoyée pour toute session en présentiel.

À distance :

Les formations à distance se déroulent sur une plateforme, un environnement interactif permettant :

- Des échanges en temps réel avec le formateur et les autres apprenants,
- Le partage et le téléchargement des supports pédagogiques,
- L'évaluation des acquis pendant et à la fin de la formation.

Équipement

Toutes les salles utilisées sont équipées pour favoriser une animation collaborative et participative. Elles comprennent :

- Un paperboard, un vidéoprojecteur et des équipements multimédias.
- Du mobilier confortable et adapté aux apprenants.
- Des installations désinfectées quotidiennement (tables, chaises, tableaux blancs, poignées de portes et fenêtres, interrupteurs, équipements informatiques, etc.).

Les parties communes (toilettes, rampes d'escaliers, espaces de pause, etc.) font également l'objet d'un entretien quotidien.

De plus, les équipements et l'aménagement des salles tiennent compte de l'accessibilité et du confort des personnes en situation de handicap, garantissant une expérience optimale pour tous les apprenants.

Procédure de traitement des réclamations

Une réclamation est une expression formelle d'un mécontentement émise par un bénéficiaire (apprenant, entreprise cliente, financeur, etc.) à l'égard de l'organisme de formation, du processus de formation ou des prestations associées.

Nous nous engageons à garantir à l'ensemble de nos apprenants:

- Une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations.
- Un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé.
- La mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

En outre, nous avons un devoir d'information :

- Avant la survenance de la réclamation, par la remise du livret de l'apprenant précisant les modalités de traitement des réclamations
- Au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

Comment faire une réclamation ?

Par mail à: iskandar.chitou@yuperf.fr ou via la plateforme Digiforma extranet pour les bénéficiaires (apprenants, entreprises clientes...)

A réception d'une réclamation:

Nous renseignons l'incident directement dans Digiforma au niveau de l'onglet " Incidents qualité". Tous les champs nécessaires à la bonne consignation de la réclamation sont complétés. Nous accusons réception de la réclamation sous 48 heures.

Réponse et action suite à la réclamation :

Nous informons le client du déroulement du traitement de sa demande et des actions mises en place en fonction de la réclamation. Nous nous engageons à revenir sous 10 jours (à partir de la date de réception de la réclamation) vers le clients.

Suivi :

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctrices afin de faire évoluer nos pratiques.

LA FORMATION



HORAIRES DE FORMATION

Les horaires de la formation sont précisés dans votre convocation, accompagnée d'un planning détaillant les dates, durées, horaires et lieux de rendez-vous pour chaque séquence de la formation, qu'elle se déroule en présentiel ou à distance.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



YUPERF est un organisme de formation professionnel indépendant.

Le présent Règlement Intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différentes formations organisées par YUPERF dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

Définitions :

- YUPERF sera dénommée ci-après "organisme de formation";
- Les personnes suivant la formation seront dénommées ci-après "apprenants" ;

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.

Le présent règlement s'applique à tous les apprenants, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les apprenants inscrits à une session dispensée par YUPERF et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Chaque apprenant est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par YUPERF et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 : Lieu de la formation

La formation aura lieu soit dans les locaux de votre entreprise, soit dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent règlement s'appliquent dans tous les locaux et espaces annexes de l'organisme de formation.

Article 4 : Hygiène et sécurité

1) Règles générales

Chaque apprenant est tenu de veiller à sa propre sécurité ainsi qu'à celle des autres en respectant les consignes générales et spécifiques de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation, ainsi que celles définies dans le présent règlement.

Toutefois, conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule au sein d'une entreprise ou d'un établissement disposant déjà d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux apprenants sont celles prévues par ce règlement.

2) Boissons alcoolisées

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

Article 5 : 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, il est interdit de fumer dans les locaux de formation.

Article 6 : 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 apprenants. Les apprenants sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par l'animateur de la formation ou par un salarié de l'établissement. Les consignes, en vigueur dans l'établissement, à observer en cas de péril et spécialement d'incendie, doivent être scrupuleusement respectées.

Article 7 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par l'apprenant accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme de formation. Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, l'accident survenu à l'apprenant 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 de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

Article 8 : Tenue et comportement

Les apprenants 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 9 : Horaires de stage

Les horaires de formation sont définis par YUPERF et communiqués aux apprenants via la convocation. Les apprenants sont tenus de respecter ces horaires.

YUPERF se réserve le droit de modifier les horaires de formation en fonction des impératifs de service, dans le respect des dispositions en vigueur. Les apprenants sont tenus de se conformer à ces éventuelles modifications.

Absences et retards

En cas d'absence ou de retard, il est recommandé à l'apprenant d'en informer YUPERF dans les plus brefs délais, par téléphone au 06 81 59 56 36 ou par e-mail à iskandar.chitou@yuperf.fr.

De plus, chaque apprenant doit signer une fiche de présence au début de chaque demi-journée (matin et après-midi). Toute absence est signalée à l'employeur de l'apprenant dès que l'organisme de formation en a connaissance.

Article 10 : Accès aux locaux.

Les apprenants sont autorisés à accéder à l'établissement uniquement dans le cadre de la formation à laquelle ils sont inscrits. Toute autre utilisation des locaux nécessite une autorisation préalable de la direction.

Il est strictement interdit :

- D'être accompagné par des personnes non inscrites à la formation (famille, amis, etc.) ;
- D'introduire des animaux, quelle que soit leur taille ;
- De perturber l'ordre ou de gêner le bon déroulement de la formation de quelque manière que ce soit.

Article 11 : Usage du matériel

Chaque apprenant a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les apprenants 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 de la formation, l'apprenant 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 12 : Enregistrements

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

Article 13 : Documentation pédagogique

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

Article 14 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des apprenants

YUPERF décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'effets personnels, quelle qu'en soit la nature, laissés par les apprenants dans les locaux de formation.

Article 15 : Sanctions et procédures disciplinaires

Tout manquement de l'apprenant à l'une des dispositions du présent Règlement Intérieur pourra faire l'objet d'une sanction ou d'une procédure disciplinaire régies par les articles R 6352-3 à R 6532-8 du code du travail reproduits à la suite.

Article R 6352-3

- Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement de l'apprenant considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Article R 6352-4

- Aucune sanction ne peut être infligée à l'apprenant sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Article R 6352-5

- Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence de l'apprenant dans une formation, il est procédé comme suit :

1° Le directeur ou son représentant convoque l'apprenant en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien.

Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.

2° Au cours de l'entretien, l'apprenant peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de formation. La convocation mentionnée au 1° fait état de cette faculté.

3° Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications de l'apprenant.

Article R 6352-6

- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée à l'apprenant par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

Article R 6352-7

- Lorsque l'agissement 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 la procédure prévue à l'article R. 6352-4 et, éventuellement, aux articles R. 6352-5 et R. 6352-6, ait été observée.

Article R 6352-8

- Le directeur de l'organisme de formation informe de la sanction prise :

1° L'employeur, lorsque l'apprenant est un salarié bénéficiant d'une action de formation dans le cadre du plan de formation d'une entreprise ;

2° L'employeur et l'organisme collecteur paritaire agréé qui a pris en charge les dépenses de la formation, lorsque l'apprenant est un salarié bénéficiant d'un congé individuel de formation ;

3° L'organisme collecteur paritaire agréé qui a assuré le financement de l'action de formation dont a bénéficié l'apprenant.

Article 16 : Publicité

Un exemplaire du présent règlement est fourni à chaque entreprise et/ou apprenant.

CONTACT



Pour toutes inscriptions et/ou demandes concernant la formation, n'hésitez pas à nous contacter :

06.81.59.56.36



iskandar.chitou@yuperf.fr

**NOTRE ÉQUIPE
VOUS REMERCIE !**