

LIVRET D'ACCUEIL & CHARTE

Version V.3 – 07/2026

Politique du Centre

Nous sommes heureux de vous présenter ce livret d'accueil afin de vous souhaiter la bienvenue au sein de notre centre de formation à distance.

Notre rôle s'inscrit dans une démarche positive, visant à accompagner et encadrer les apprenants. Notre mission est de vous conseiller et de partager nos connaissances.

Notre priorité est de garantir votre satisfaction, tout en assurant des échanges de qualité, tant sur le plan pédagogique qu'humain.

Nous croyons fermement que toute collaboration repose sur l'entraide et l'écoute mutuelle, et que ces valeurs s'alignent avec la politique du centre.

Organigramme

Dirigeante : Hinde HASNAOUI – Tél : 06 01 30 56 71 – Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Formatrice : Hinde HASNAOUI – Tél : 06 01 30 56 71 – Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Référente handicap : Hinde HASNAOUI – Tél : 06 01 30 56 71 – Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Référente pédagogique : Hinde HASNAOUI – Tél : 06 01 30 56 71 – Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Référente qualité : Hinde HASNAOUI – Tél : 06 01 30 56 71 – Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

À ce jour, l'ensemble de ces fonctions est assuré par Hinde Hasnaoui, dirigeante et formatrice de l'organisme. Cette organisation pourra évoluer avec le développement de l'activité.

Modalités d'accès à la formation

Vous recevrez un mail pour accéder à la classe virtuelle 48h avant la formation. Aucun téléchargement n'est requis : il vous suffira d'ouvrir le mail et de cliquer sur le lien.

Les supports de formation (documents, exercices, ressources en PDF) vous sont transmis progressivement, avant chaque module, via Google Classroom ou par e-mail. Ils restent accessibles jusqu'à 2 mois après la fin de la formation.

Les membres du centre de formation restent à votre entière disposition en cas de problème de connexion, selon l'organigramme ci-dessus.

Notice explicative d'utilisation

L'accès à la classe virtuelle se fait à travers le lien reçu par mail. Pour accéder à la plateforme, il vous suffit de cliquer sur le lien Zoom dans le mail envoyé 48h avant la formation.

Notice d'explication de la plateforme Zoom :

https://support.zoom.com/hc/fr/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0061329

Vidéo explicative de la plateforme Classroom : <https://www.youtube.com/watch?v=VnSfRqpFEYM>

Il vous suffira de fermer la fenêtre de votre navigateur pour quitter la formation.

Absences, abandons et dysfonctionnements

En cas d'absence de l'apprenant, un justificatif sera requis. Une notification de l'absence sera envoyée à l'entreprise par e-mail. Aucune adaptation de la formation en cours ne pourra être effectuée.

En tant qu'apprenant, nous tenons à vous sensibiliser à l'importance de votre engagement personnel tout au long de votre formation. Votre implication est essentielle pour réussir et atteindre les objectifs fixés. Notre équipe pédagogique, ainsi que votre formatrice, sont à votre disposition pour discuter de toute situation pouvant engendrer des difficultés, avant, pendant ou après votre formation.

Toute personne, qu'il s'agisse d'une entreprise, d'un partenaire ou d'un apprenant, qui constate un dysfonctionnement, pourra nous en faire part par e-mail (grâce à la fiche réclamation en annexe de ce livret), par téléphone, ou via sa formatrice ou tout autre membre de notre équipe.

En cas de problème de connexion ou d'autres difficultés techniques, les membres du centre de formation restent à votre disposition selon l'organigramme.

Procédure d'accueil handicap

Il est important que tous les membres soient informés de la procédure d'accompagnement des personnes en situation de handicap. Nous vous joignons à cet effet une note d'information et la procédure correspondante.

La Loi du 11 février 2005 relative à l'inclusion, à « l'égalité des droits et des chances, à la participation et à la citoyenneté des personnes handicapées » met en avant les principes de non-discrimination et de droit à la compensation du handicap. Elle impose aux organismes de formation professionnelle de :

- Accueillir les personnes en situation de handicap en formation sans discrimination.
- Garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, en facilitant leur accès à la formation, à la qualification et en permettant la validation de leur parcours.

Les organismes de formation doivent veiller à :

- Développer l'accessibilité des formations.
- Renforcer les compétences des équipes pour organiser la compensation du handicap des personnes en formation.
- S'assurer de l'accessibilité des locaux.

Chaque organisme doit définir et mettre en œuvre les aménagements nécessaires pour offrir des conditions favorables à l'accueil et à l'apprentissage des apprenants en situation de handicap. Ces aménagements incluent :

- L'adaptation et l'aménagement de l'environnement de la formation.
- L'adaptation des rythmes et des temps de formation.
- L'adaptation des modalités pédagogiques, des contenus, des supports et des outils.

1. Organisation

Prise de contact par le stagiaire ou l'employeur par mail, site internet ou téléphone.

Référente handicap : Hinde Hasnaoui – Tél : 06 01 30 56 71 – Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Entretien individuel (téléphonique) pour définir les modalités d'accueil et d'accompagnement de l'apprenant, puis rédaction du projet d'accueil personnalisé.

H2O Formation et Développement
21 impasse Pierre Louvet
69400 Ville-franche-sur-Saône
Email: hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr
Téléphone: 06.01.30.56.71
Aménagement de la formation :

- Transmission des contenus pédagogiques en amont de la formation.
- Prise de contact avec les professionnels de la communication (interprète en langue des signes, etc.) pour anticiper les aménagements nécessaires.
- Temps de pause supplémentaire si nécessaire.
- Aménagement des horaires et fractionnement des sessions de formation.
- Accompagnement individuel.

Aménagements pédagogiques :

- Supports et contenus pédagogiques mis à disposition sur ordinateur.
- Mise à disposition d'outils facilitant la communication (orale et écrite).
- Adaptation des mises en situation (supports visuels, mises en situation pratiques et concrètes).
- Envoi des supports pédagogiques en version numérique à l'issue de la formation.
- Équipe pédagogique sensibilisée au handicap.

Handicap moteur : le handicap moteur se caractérise par une aptitude limitée à se déplacer, à exécuter des tâches manuelles ou à mouvoir certaines parties du corps. Cela peut inclure des incapacités ou des capacités réduites dans les mouvements, la marche, les transferts, ainsi que pour les actes simples de la vie quotidienne, l'accessibilité au savoir et à l'information.

Les personnes en situation de handicap peuvent prendre directement contact avec la formatrice afin d'analyser leurs besoins. Les personnes à mobilité réduite peuvent suivre la formation à distance.

Procédures d'adaptation du programme de formation

1. Adaptation suite au test de positionnement : avant l'entrée en formation, le centre met en place une procédure d'adaptation du programme en fonction des résultats du test de positionnement (10 questions), qui permet d'évaluer les acquis des participants. En fonction des résultats, le programme pourra être ajusté (exercices, modules, groupes de niveau). Les modules déjà maîtrisés peuvent voir leur durée réduite pour investir davantage de temps sur les autres modules.
2. Adaptation sur demande ou en cas de handicap : le programme peut également être adapté en réponse à des demandes spécifiques, qu'elles concernent des aspects particuliers du programme ou qu'elles soient liées à des situations de handicap.
3. Adaptation basée sur l'analyse des questionnaires de satisfaction : après la formation, deux types de questionnaires seront analysés : à chaud, en fin de formation, avant le départ de la formatrice ; à froid, envoyé par mail trois mois après la formation. Ces retours permettent d'évaluer l'efficacité du programme. Si nécessaire, des ajustements du programme général seront apportés et enregistrés dans le plan d'amélioration continue.
4. Adaptation non prévue réalisée pendant la formation : en cours de formation, des ajustements non planifiés pourront être effectués par la formatrice en fonction des besoins observés (retards, difficultés spécifiques, résultats des quiz). Certains modules pourront être repris si des objectifs n'ont pas été atteints ; ces adaptations sont enregistrées dans un fichier de suivi et analysées lors des réunions de suivi.
5. Adaptation liée au planning : l'adaptation du programme peut aussi intervenir en fonction des contraintes horaires ou organisationnelles des stagiaires. Si le rythme est jugé trop soutenu, la formatrice pourra ajuster l'emploi du temps (pauses supplémentaires, fractionnement des sessions, accompagnement individuel). Ces modifications sont intégrées au plan d'amélioration et tracées pour assurer un suivi.

Ces procédures d'adaptation visent à garantir que la formation soit la plus pertinente et la plus adaptée possible aux besoins des participants, tout en permettant une traçabilité et une amélioration continue du programme.

À quel rythme vous seront envoyés nos modules ?

H2O Formation et Développement
21 impasse Pierre Louvet
69400 Ville-franche-sur-Saône
Email: hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr
Téléphone: 06.01.30.56.71

Les modules de formation sont envoyés de manière progressive tout au long de la formation :

- Accès aux modules via Google Classroom ou envoi par mail : tous les documents (au format PDF) sont mis à disposition sur la plateforme Google Classroom à mesure que la formation progresse. Chaque module est accessible au moment de son démarrage. La plateforme reste accessible jusqu'à 2 mois après la fin de la formation.
- Exercices et quiz : après chaque module, des exercices pratiques et des quiz sont envoyés pour évaluer vos acquis, immédiatement après chaque module, afin de garantir l'assimilation des concepts avant de passer au suivant.

Vous recevrez ainsi les fichiers des modules avant leur étude, et les exercices/quiz suivront chaque module, vous permettant de travailler progressivement et de valider vos connaissances au fur et à mesure.

Comment contacter votre formatrice ?

Hinde Hasnaoui vous accompagne tout au long de votre formation en vous fournissant des corrections détaillées. N'hésitez pas à la contacter à chaque fois que vous avez une question d'ordre pédagogique, par email ou par téléphone pendant les heures de permanence du lundi au vendredi de 9h-12h et 13h-17h, ou en réservant un RDV via Calendly.

H2O Formation et Développement met à votre disposition une formatrice diplômée et expérimentée, afin que vous puissiez étudier à votre rythme et bénéficier d'un soutien personnalisé.

Validation de votre formation

Une fois que vous aurez complété l'ensemble des modules et effectué l'intégralité du règlement, vous pourrez passer l'examen final de la formation. Si vous réussissez cet examen, nous vous remettons l'attestation de fin de formation, attestant de la qualité de l'enseignement dispensé par notre organisme et confirmant votre réussite.

Règlement Intérieur

Préambule

Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation organisée par l'organisme. Un exemplaire de ce règlement est remis à chaque stagiaire.

Ce règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes concernant la discipline, ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises à l'encontre des stagiaires en cas de manquement (articles 8 et 9). Il précise également les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

En outre, il fixe les règles relatives à la représentation des stagiaires pour les formations d'une durée supérieure à 500 heures. Chaque stagiaire est tenu de respecter ce règlement durant toute la durée de l'action de formation.

Article 2 – Informations demandées au stagiaire

Conformément aux dispositions de l'article L6353.9 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 5 septembre 2018, les informations demandées par l'organisme de formation au candidat ou au stagiaire doivent uniquement servir à évaluer son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou en cours. Ces informations doivent être en lien direct et nécessaire avec l'action de formation et doivent être fournies de bonne foi par le stagiaire.

SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 3 – Principes généraux

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

- Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité dans les locaux de formation ;
- Toute consigne donnée par la Direction de l'organisme de formation ou par la formatrice concernant l'utilisation du matériel mis à disposition.

Chaque stagiaire doit veiller à sa propre sécurité et à celle des autres en suivant les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. En cas de dysfonctionnement du système de sécurité, le stagiaire doit immédiatement en informer la Direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes peut entraîner des sanctions disciplinaires.

Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, y compris un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte incendie, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre calmement les instructions du représentant habilité de l'organisme ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours (18 depuis un téléphone fixe, 112 depuis un téléphone portable) et avertir un représentant de l'organisme de formation.

Article 5 – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogues ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est également interdit aux stagiaires de pénétrer dans les locaux ou d'y séjourner sous l'emprise de l'alcool ou de drogues.

Article 6 – Interdiction de fumer

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ou constituant des lieux de travail. Cette interdiction s'applique notamment aux salles de cours et à tous les autres locaux où elle est signalée.

Article 7 – Accident

En cas d'accident survenu pendant la formation ou pendant le trajet entre le lieu de formation et le domicile ou le lieu de travail du stagiaire, ou en cas de témoin d'un tel accident, le stagiaire doit immédiatement en informer la Direction de l'organisme de formation. Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, la responsable de l'organisme entreprendra les démarches appropriées en matière de soins et effectuera la déclaration auprès de la caisse de sécurité sociale compétente.

SECTION 2 : SANCTIONS ET PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

Article 8 – Sanctions

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par la responsable de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans l'action de formation, 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 rappel à l'ordre ;
- un avertissement écrit ;
- une exclusion temporaire de la formation ;
- une exclusion définitive de la formation.

La responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction envisagée l'employeur ou le financeur qui a pris en charge les frais de formation.

Article 9 – Garanties disciplinaires

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

Lorsque l'organisme de formation envisage de prendre une 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, 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 peut se faire assister par une personne de son choix. La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté.

La responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

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

SECTION 3 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 10 – Comportement

H2O Formation et Développement

21 impasse Pierre Louvet

69400 Ville-franche-sur-Saône

Email: hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Téléphone: 06.01.30.56.71

Les stagiaires s'engagent à adopter un comportement respectueux et conforme aux usages dans toute collectivité, ainsi qu'à respecter les règles fixées par la formatrice. Ils doivent respecter un devoir de réserve et de discrétion, favorisant ainsi une libre expression du groupe. Une courtoisie maximale doit être observée entre les stagiaires et envers les personnels rencontrés pendant la formation.

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- De recopier ou de partager les cours de la formation avec des personnes extérieures ;
- De tricher lors des examens.

Article 11 – Utilisation du matériel

Sauf autorisation spécifique de la Direction de l'organisme de formation, le matériel mis à disposition est réservé à l'activité de formation. Toute utilisation à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire doit conserver en bon état le matériel qui lui est confié et l'utiliser conformément à son objet et aux instructions données par la formatrice. En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement du matériel, le stagiaire doit immédiatement en informer la formatrice.

H₂O Formation et Développement

21 impasse Pierre Louvet

69400 Ville-franche-sur-Saône

Email: hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr

Téléphone: 06.01.30.56.71

H₂O Formation et Développement

21 impasse Pierre Louvet – 69400 Villefranche-sur-Saône

Email : hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr – Tél : 06 01 30 56 71

Annexe – Fiche de Réclamation

Objet : Fiche de Réclamation

Nom et Prénom : _____

Date de la Réclamation : ____ / ____ / ____

Description de la Réclamation :

(Veuillez décrire clairement le problème rencontré, les faits associés, les dates importantes, et toute information ou document pertinent pour votre réclamation, et l'envoyer à hinde.hasnaoui@h2o-formation-et-developpement.fr)