




FORMATION



LIVRET D'ACCUEIL



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**
La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

2023 2024

iCARE RELIANCE FORMATIONS - Téléphone : +33 4 94 05 85 22 contact@icare-reliance.com
Siège - courrier 167 chemin des laurons 83200 Le Revest

Numéro organisme de FORMATION 93830624783

SOMMAIRE

1

PRESENTATION DE L'ORGANISME

2

FORMATIONS & FORFAITS

3

METHODES PEDAGOGIQUES
& OUTILS

4

LIEUX DE FORMATION
CONTACT
ACCUEIL
FORMATEUR

5

REGLEMENT INTERIEUR

6

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

7

QUESTIONNAIRES

8

FEUILLES D'ÉVALUATION ORGANISATION
FICHE DE RÉCLAMATION

1

iCARE Reliance Formation

iCARE Reliance est un organisme certifié Qualiopi.

Il développe des concepts de formation dans le secteur de la sécurité, de la politique, de la psychologie, du management, de la communication mais aussi dans le secteur social et de l'éducation. Elle est spécialisée dans les types relationnels et réalise pour vous des recrutements innovants par l'assessment center et la mise en situation.

Forts de notre expérience dans ces domaines, nous proposons des formations professionnelles certifiantes, qualifiantes aux entreprises et collectivités.

Notre service RH-recrutements réalise vos procédures d'embauche sur la base des compétences psycho sociales et des types de personnalités au travail des candidats.

iCARE Reliance c'est un Service+ PJS pour les dirigeants et les collaborateurs: Services de consultations Psychologiques et neuro-psychologiques, service juridique ou service social dédiés à votre entreprise, qui répondront à toutes les difficultés professionnelles, aux changements personnels, aux périodes de fragilisation familiale ou sociale.

Une équipe pluridisciplinaire d'experts, à votre écoute.



FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

iCare reliance formation

L'entreprise classique ou associative peut être source d'épanouissement, mais que faire lorsque des tensions ou des conflits apparaissent et que l'on ne sait pas comment les apaiser ?

Le Management, la communication sont autant de secteurs d'activités qui demandent un investissement humain, des savoir être et des compétences techniques.

Le monde de l'économie sociale est en pleine expansion. Nos sociétés se transforment aussi depuis les bonnes pratiques professionnelles.

La formation continue dans le domaine des ressources et des relations humaines est source de remobilisation, de motivation, de sens.

Nos formateurs sont engagés dans un processus d'apprentissage continu pour être informés des derniers développements dans les domaines transmis.

Les formations sont adaptées aux publics et tiennent compte du contexte, de la culture, des objectifs et de l'environnement de l'entreprise.

Des forfaits spécifiques sur mesure sont prévus pour les groupes.

DES FORMATIONS SUR MESURE

Nos formations en intra muros sont personnalisables pour répondre aux spécificités de votre entreprise.

Dans un contexte international, elles peuvent être dispensées en Français, en Anglais, Allemand, Espagnol, Italien ou Arabe

3

Méthode et outils

- ✓ Créer un climat sécurisant et bienveillant
- ✓ Groupes restreints pour faciliter l'échange
- ✓ Un peu de théorie, beaucoup de pratique
- ✓ Respect de la confidentialité et du rythme de chacun.e
- ✓ Apprendre dans la convivialité même en distanciel grâce à des outils collaboratif et ludiques
- ✓ Des pauses fréquentes

MODE DE FORMATION



Écoute



Echanges



Collaboratif



Infos



Pratique

EQUIPEMENT STAGIAIRES



Ordinateur



Application



Notes



Wifi



Projecteur



Écran ou TV

DISTANCIEL (visioconférence uniquement)



Wifi



Ecouteurs
Micro



Caméra



Wifi



Projecteur



Écran ou TV

OUTILS FORMATEUR

zoom

klaxoon

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



Google drive



Vidéos

klaxoon

Travail collaboratif ou
individuel à disposition



PRISE EN CHARGE DE VOTRE FORMATION

Le FNE

Pour répondre aux besoins de la période actuelle, le dispositif FNE Formation (aide à la formation du Fonds National de l'Emploi) a été renforcé.

Retrouvez l'essentiel à connaître sur le FNE Formation sur notre site

www.icare-reliance.com

Les OPCO

Les Opérateurs de compétences (OPCO) ont remplacé les OPCA depuis le 1er janvier 2019. Découvrez toutes les OPCO et les formations qu'elles financent.

Le CPF

Le Compte Personnel de Formation permet d'acquérir des droits à la formation professionnelle.

Retrouvez sur le site de icare reliance ce qu'est le CPF, pourquoi l'utiliser, comment s'en servir, qui sont les bénéficiaires...



LIEUX DE FORMATION

Nos formations se déroulent sur le site de votre entreprises, dans des espaces de formation dédiés à proximité de notre siège.

Ils sont accessibles pour toutes personnes en situation de handicap.
Nos salles de formation sont adaptées aux différents besoins (surface, WiFi, vidéoprojection, TV, tableau, paper board, etc...).

CONTACT

iCARE RELIANCE FORMATIONS - Téléphone : +33 4 94 05 85 22
contact@icare-reliance.com
www.icare-reliance.com

Siège - courrier postal 167 chemin des laurons 83200 Le Revest

ACCUEIL SUR LES LIEUX DE LA FORMATION

Avant chaque formation, vous recevez un mail de convocation avec les dates, heures et le lieu de formation.

Le jour de la formation, le formateur vous accueillera 15 minutes avant la formation.
Veuillez-vous présenter muni d'une pièce d'identité.

Si votre prise en charge est individuelle, vous devez impérativement avoir renvoyé votre contrat de formation.

Si vous êtes absent ou en retard, vous devez impérativement prévenir par mail ou téléphone

Vous trouverez le règlement intérieur dans le présent livret .

SUPPORT DE FORMATION

Le nom et une présentation du formateur vous sont envoyés avec la convocation.

CONFORMITÉ :

Article 1 : Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ :

Article 2 : La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires. Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l'entreprise.

DISCIPLINE GÉNÉRALE :

Article 3 : En nos locaux, il est formellement interdit :

- De fumer dans les locaux et hors des zones autorisées à l'extérieur ;
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou drogues dans les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ;
- D'emporter ou de modifier les supports de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres des équipements mis à disposition ;
- De manger dans les salles de cours

SANCTIONS :

Article 4 : Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ;
- Blâme
- Exclusion définitive de la formation

GARANTIES DISCIPLINAIRES :

Article 5 : 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.

Article 6 : Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il informe le stagiaire immédiatement par courrier remis 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 est un avertissement ou une sanction de même nature qui n'a pas d'incidence immédiate ou non sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Article 7 : Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. 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, dont on recueille les explications.

Article 8 : La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la Commission de discipline. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Article 9 : 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, qu'il ait été convoqué à un entretien et mis en mesure d'être entendu par la commission de discipline.

Article 10 : Le responsable de l'organisme de formation informe l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT :

Article 11 : Un exemplaire du présent règlement est tenu à disposition de chaque stagiaire (avant toute inscription définitive) ou remis au stagiaire (avant toute inscription définitive) dans le cadre d'un contrat de formation professionnelle.

Je soussigné, ai pris connaissance du règlement intérieur

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION : Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente.

DOCUMENTS CONTRACTUELS : Après acceptation d'un devis réalisé par i care Reliance Formation, la société fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle dans les conditions prévues par les textes réglementaires. Le client s'engage à lui retourner dans les plus brefs délais un exemplaire de la convention signé et portant le cachet de l'Entreprise.

Pour les clients exerçant une profession libérale, un contrat de formation leur est adressé. Le client s'engage à lui retourner dans les plus brefs délais un exemplaire du contrat signé. Ainsi, une inscription est définitivement validée lorsque la convention de formation ou le contrat de formation est signée par les 2 parties.

i care reliance Formation convient avec le Client des lieux ou mode de formation, dates et horaires des séances. A l'issue de la formation, une attestation de présence est adressée au Client. Le paiement des frais de la formation sera dû à réception de la facture.

Il appartient préalablement au bénéficiaire de valider avec son OPCA ou l'organisme de prise en charge l'imputabilité de la formation.

ENGAGEMENT DE PARTICIPATION : Le bénéficiaire s'engage à assurer la présence du(des) participant(s) aux dates, lieu et aux heures prévus dans la convention.

Ne pourra-pourront participer à cette formation que la- les- personne-s- dûment inscrite-s-.

Le règlement intérieur en vigueur sera celui de l'organisme de formation, communiqué préalablement au bénéficiaire. Le bénéficiaire s'engage à le transmettre aux stagiaires pour prise de connaissance, préalablement à la formation.

PRIX, FACTURATION, RÈGLEMENT : Tous les prix sont indiqués net de taxe. TVA non applicable selon l'article 293-B du CGI. Toute formation commencée est due en totalité. Les frais de déplacement et de restauration du formateur doivent être ajoutés le cas échéant.

Le règlement se fera à l'avance et devra être crédité 7 jours avant le début de la formation.

RÈGLEMENT PAR UN OPCO : En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Opérateur de compétences (OPCO) dont il dépend, il appartient au Client de :

- faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande ;
- indiquer explicitement sur la convention et de joindre à i Care reliance Formation une copie de l'accord de prise en charge ;
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client.

Si i care Reliance Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Dans ce cas, le règlement se fera 7 jours après la réception de la facture.

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de pénalités de retard à un taux égal à 10% et d'une indemnité forfaitaire minimale de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par i care reliance Formation est effectué sur demande écrite du client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

CONDITION D'ACCUEIL DU PUBLIC : L'ensemble de nos formations se déroulent dans des Etablissements Recevant du Public et sont donc accessibles à toutes personnes y compris les personnes en situation de handicap selon l'arrêté du 20 avril 2017.

DÉLAIS DE RÉTRACTATION : A compter de la date de signature de la convention de formation par les parties, le client à un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du client à titre de dédommagement ou dédit. La somme correspondante ne pourra rentrer dans le cadre de la formation professionnelle continue. Celle-ci est spécifiée sur la facture et ne doit pas être confondue avec les sommes dues au titre de la formation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FORMATIONS

Le délai de rétractation est porté à 14 jours (article L.121-16 du Code de la consommation) pour les contrats conclus « à distance » et les contrats conclus « hors établissement ». Le stagiaire en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire.

MODIFICATION, RÉSILIATION DE LA CONVENTION, DÉLIT OU ABANDON : Chacune des parties porte à la connaissance de l'autre les modifications qu'elle désire voir apporter aux dispositions de la convention. Les modifications, arrêtées d'un commun accord, font l'objet d'avenants.

En application de l'article L. 6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de réalisation totale ou partielle par i care Reliance Formation de la prestation de formation, i care Reliance Formation doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Sauf en cas de force majeure, en cas de résiliation de la convention de formation par le stagiaire ou l'entreprise cliente à moins de 10 jours francs avant le début de l'action, les dépenses engagées par i care Reliance Formation seront facturées à hauteur de 30% du montant total de la formation. Pour les clients exerçant une profession libérale, après le délai de rétractation du contrat et dans le cas d'une annulation sans report par le participant au moins 30 jours avant le début d'une formation, une somme forfaitaire de 30% du montant total de la formation sera facturée, les coûts ne pourront rentrer dans le cadre de la formation professionnelle continue.

Dans ce cas, cette somme n'étant pas imputable au titre de l'obligation de formation, elle fera l'objet d'une facturation séparée.

Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OCPO.

En cas de cessation anticipée de la formation du fait de i care Reliance Formation ou d'abandon du stage par les stagiaires, motivés pour force majeure dûment reconnue, le présent contrat est résilié selon les modalités financières suivantes :

Les prestations dispensées seront dues au prorata temporis de leur valeur prévue au présent contrat.

CONFIDENTIALITÉ : Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à i care Reliance Formation en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels de i care Reliance Formation pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

Par ailleurs, toutes informations (hors celles accessibles au public) dont Danielle Fazio Formation ou le Client aura eu connaissance durant la formation sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

COMMUNICATION : Le Client autorise expressément i care Reliance Formation à mentionner son nom, son logo sur son site internet ou dans des documents commerciaux.

LOI APPLICABLE : La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre i care Reliance Formation et ses Clients.

LITIGES : En cas de litige dans l'exécution de la convention ou du contrat de formation, l'une ou l'autre partie pourront saisir le tribunal de TOULON pour le traitement de ce dit litige.



7

QUESTIONNAIRE PRÉPARATOIRE ÉVALUATION DES PRÉ REQUIS

PRÉNOM NOM : _____

INTITULÉ DE LA
FORMATION : _____

DATE(S) DE LA SESSION
MATIN ET APRÈS-MIDI : _____

LIEU DE LA FORMATION : _____

Ce questionnaire vous permet de mieux adapter la formation à votre niveau de connaissance et à vos attentes .

Pour chaque ligne, vous pouvez cocher la case qui correspond à votre niveau

	PAS DU TOUT QUALIFIÉ E	PEU QUALIFIÉ E	MOYENNEMEN T QUALIFIÉ E	QUALIFIÉ E	EXPERT E
connaissance du thème abordé					
Connaissance des publics					
Connaissance des procédures et méthodes					
Connaissance de la législation et référentiels					
votre expérience pratique					
NIVEAU GÉNÉRAL					
votre diplôme ou formation initiale					
<p>VOS OBJECTIFS (QUE VOULEZ VOUS TROUVER DANS CE STAGE ?) :</p>					



8

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES STAGIAIRES

PRÉNOM NOM : _____

INTITULÉ DE LA FORMATION : _____

DATE(S) DE LA SESSION MATIN ET APRÈS-MIDI : _____

LIEU DE LA FORMATION : _____

Ce questionnaire vous permet d'exprimer les points positifs et négatifs que vous avez vécus lors de la formation. Cela nous permet d'améliorer la qualité et la préparation de nos formations.

Pour chaque ligne, vous pouvez cocher la case qui correspond à votre niveau de satisfaction.

	NE SAIT PAS	PAS DU TOUT SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	SATISFAISANT	TOUT À FAIT SATISFAISANT
Conditions d'information préalable sur la formation (contenus lieux repas mobilité hébergement) :					
Facilité des démarches préalables :					
Choix des locaux, qualité des conditions de pratique de la formation :					
Qualité globale des formateurs :					
Intérêt de la formation :					
Utilité et précision du support pédagogique :					

	NE SAIT PAS :	PAS DU TOUT :	UN PEU :	OUI, PLUTÔT :	SUREMENT :
Pensez-vous mettre en oeuvre ce que vous avez appris au cours de cette formation ?					
Estimez-vous avoir atteint les objectifs de cette formation ?					

COMMENTAIRES LIBRES ET AXES D'AMÉLIORATION :



PRÉNOM NOM : _____

INTITULÉ DE LA
FORMATION : _____DATE(S) DE LA SESSION
MATIN ET APRÈS-MIDI : _____

LIEU DE LA FORMATION : _____

Ce questionnaire vous permet d'exprimer les points positifs et négatifs que vous avez vécus lors de la formation. Cela nous permet d'améliorer la qualité et la préparation de nos formations.

Pour chaque ligne, vous pouvez cocher la case qui correspond à votre niveau de satisfaction.

	NE SAIT PAS	PAS DU TOUT SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	SATISFAISANT	TOUT À FAIT SATISFAISANT
Conditions d'information préalable sur la formation (contenus lieux repas mobilité hébergement) :					
Facilité des démarches préalables :					
Choix des locaux, qualité des conditions de pratique de la formation :					
Qualité globale des formateurs :					
Intérêt de la formation :					
Utilité et précision du support pédagogique :					

	NE SAIT PAS :	PAS DU TOUT :	UN PEU :	OUI, PLUTÔT :	SUREMENT :
Pensez-vous mettre en oeuvre ce que vous avez appris au cours de cette formation ?					
Estimez-vous avoir atteint les objectifs de cette formation ?					

COMMENTAIRES LIBRES
ET AXES
D'AMÉLIORATION :

FORMEZ

