

# LIVRET D'ACCUEIL

## Pour une formation réussie !

Institut de Formation Funéraire pour l'Obtention du Diplôme d'Etat

Adresse : 17 La Pommeraie 57420 Coin-lès-Cuvry

Forme juridique : RCS METZ TI 792884686 - NAF 8559A – SIRET 792 884 686 00025 - Déclaration d'activité enregistrée auprès du préfet de région Lorraine sous le N° 41-57-03248-57

Votre contact : **David WILHELM**

Téléphone : **07 59 50 74 10**

Site web : [www.iffode.fr](http://www.iffode.fr)



---

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
L.6313-1 - 1° Actions de formation

# LE MOT D'ACCUEIL

Bienvenue au sein de IFFODE.

Vous êtes inscrit(e) à l'une de nos formations et nous vous en remercions. Je suis à votre écoute.

Au cours de cette formation, vous allez découvrir un nouvel environnement professionnel et pédagogique. Mon rôle consiste à vous accompagner tout au long de votre formation mais aussi à suivre son incidence sur votre insertion professionnelle.

Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi :

**Accueil standard** : 07 59 50 74 10

**Horaires** : 9h00 à 13h – 14h à 17h00

## Directeur / référent pédagogique

Personne en charge du contenu des formations et de l'animation des équipes de formateurs. David Wilhelm: 07 59 50 74 10 – [contact@iffode.fr](mailto:contact@iffode.fr)

## Personne en charge du handicap

Personne ayant un rôle d'accompagnement des personnes en situation de handicap, afin de faciliter l'apprentissage du stagiaire. David Wilhelm : 07 59 50 74 10 – [contact@iffode.fr](mailto:contact@iffode.fr)

## Dans ce livret

Vous trouverez des informations sur notre entreprise et toutes les précisions nécessaires au bon déroulement de votre formation :

1. Présentation de IFFODE
2. Approche pédagogique
3. Démarche qualité
4. Accessibilité handicap
5. Organisation pratique
6. Règlement intérieur



# 1. Présentation de Ressources et Carrières

## Notre activité

IFFODE, centre de formation, accompagne depuis 2013 les hommes et les femmes, dans le respect de leur diversité et de leurs valeurs, qui souhaitent évoluer dans le secteur funéraire. Il s'appuie sur une expérience dans le domaine du funéraire, et pratique une pédagogie alliant le coaching, le travail collaboratif et l'approche expérientielle.

## Notre équipe

Une équipe « support » issue du secteur de la formation et du funéraire conjuguant ingénierie de formation et expérience métier.

**Nos actions de formation** se déclinent sous différentes formes :

- ❖ Conseiller funéraire
- ❖ Maître de cérémonie
- ❖ Dirigeant funéraire
- ❖ Agent funéraire
- ❖ Porteur/chauffeur

Toutes nos actions peuvent être dispensées en présentiel ou en distanciel, en inter-entreprise ou en intra-entreprise, en fonction des demandes spécifiques du client.

## Nos ressources pédagogiques et techniques

IFFODE met à disposition des stagiaires du matériel et des ressources, pour un déroulement optimal de la formation ou de l'accompagnement :

- ❖ Vidéoprojecteur et paperboard ou tableau blanc
- ❖ Accessoires funéraires, analyses de documents réglementaires ou techniques
- ❖ Exercices d'application par des études de cas réels
- ❖ Mises en situation sous forme de simulations et jeux de rôles commentés en groupe
- ❖ Visites de lieux funéraires (crématorium, chambre funéraire, cimetière) et participation à un stage pratique pour une expérience directe du métier
- ❖ Evaluation continue et feedback au moyen de QCM ou questions ouvertes commentées en groupe, et d'un examen blanc avec une épreuve écrite et orale

## Accès, restauration, hébergement

Toutes les informations relatives à l'accès, la restauration et l'hébergement sont indiquées dans le mail de convocation à la formation.

## 2. Approche pédagogique

### Une approche pédagogique participative

Notre conviction est que le développement des compétences ne peut être démontré qu'au travers de changements de comportements et de pratiques, les compétences n'étant considérées comme acquises que lorsqu'elles sont mises en œuvre.

Il s'agit aujourd'hui pour le bénéficiaire, certes de mémoriser un maximum d'informations, mais aussi de développer un esprit d'analyse, un sens critique, une réactivité et des compétences de résolution de problèmes, en plus d'aptitudes relationnelles.

C'est la raison pour laquelle notre pédagogie intègre les éléments suivants :

- ❖ une approche concrète et pragmatique de la formation, qui part de l'expérience et des cas apportés aux participants, pour les exercices et mises en situation.
- ❖ une dynamique pédagogique qui, au-delà de la compréhension intellectuelle, mobilise la dimension physique et émotionnelle des participants pour un meilleur ancrage des acquis.
- ❖ la « posture coach », des intervenants, qui favorise les prises de conscience et fait assimiler les solutions des participants.

### Une pédagogie déclinée en 5 étapes clés :

- ❖ « La découverte » à travers un **apport interactif** sur un sujet
- ❖ « Un **échange entre les participants** » à partir d'une grille de lecture, leur permettant de s'approprier le sujet en intelligence collective, en s'enrichissant du point de vue et éventuellement des expériences des autres participants déjà en fonction.
- ❖ « Un **entraînement** » à travers des mises en situation d'entretien, ou un travail de groupe sur une étude de cas concret.
- ❖ Des moments de **réflexion sur les changements comportementaux** qui s'opèrent dans le cadre de cette démarche, sur des applications pratiques, adaptées à leur futur quotidien professionnel.
- ❖ Un **approfondissement** du sujet au-delà de la session avec la mise à disposition de documents complémentaires et liens, à travers la mise à disposition par le formateur.

### Une veille pédagogique

Une veille réglementaire, menée **en lien étroit avec la législation sur la formation professionnelle et le funéraire** pour offrir à nos clients des services de qualité.

### 3. Démarche qualité

#### Respect des obligations légales

Nos actions de formation sont réalisées en conformité avec les textes du Code du travail (L. 6352- 3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9), les articles sur l'information des stagiaires (L. 6355- 22, L. 6353-8 et L6353-3) et sur le règlement intérieur d'un Organisme de Formation (L. 6352-3, L. 6352-4, R. 6352-1, R. 6352-2, L. 6355-8, L. 6355-9).

#### Démarche qualité

IFFODE est engagé dans une démarche de **certification qualité QUALIOP** qualité qui régit les conditions de déroulement des prestations « formation », le niveau de qualité attendu, le type d'information mis en place, le respect des bonnes pratiques pour la gestion d'une prestation. IFFODE est référencé ce qui nous engage à respecter **les 7 critères qualité** à savoir :

1. L'information préalable au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées), les indicateurs de résultats et les taux d'obtention des certifications
2. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.
3. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires.
4. L'adéquation des moyens humains et techniques, des ressources pédagogiques et des différents intervenants internes et/ou externes
5. La qualification du personnel
6. L'investissement dans l'environnement professionnel par une veille légale et réglementaire, des emplois et métiers, pédagogique et technologique
7. Le recueil des appréciations auprès des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées) et amélioration continue par le traitement des réclamations exprimées par les parties prenantes

### 4. Accessibilité handicap

En tant qu'organisme de formation, nous nous devons de pouvoir renseigner, accueillir accompagner et former des stagiaires en situation de handicap, et **de donner à tous les mêmes chances d'accéder à la formation.**

Afin d'échanger sur vos besoins, **contactez-nous au moment de votre inscription** afin d'envisager les différents aménagements possibles en fonction des lieux de dispense des cours, ainsi que les ajustements concernant les modalités pédagogiques et d'animation.

## 5. Organisation pratique

Suite à votre prise de contact pour une session de formation, vous êtes sollicité pour **un entretien individuel** pour identifier votre projet professionnel et votre motivation, mais aussi vos attentes et besoins, et nous permettre ainsi de procéder à d'éventuels ajustements pédagogiques. IFFODE vous adresse ensuite **le programme et le devis** correspondant. Ces documents sont adressés à un tiers si c'est lui qui fait la demande de formation et la finance. En cas de validation, nous vous adressons **un contrat ou une convention de stage**. L'inscription devient alors effective lorsque le contrat ou la convention nous est renvoyé dûment signé.

**A J-10 JOURS**, IFFODE vous adresse **une convocation et le livret** participant. Le nombre de participant en présentiel est de 4 personnes minimum et de 15 personnes maximum.

Les informations sur la salle, le plan d'accès, l'hébergement et les lieux de restauration à proximité sont communiqués à tous les participants par IFFODE dans ce livret d'accueil. NB : Dans le cadre d'une session en présentiel, qu'elle ait lieu sur le site du client ou dans une salle extérieure, vous devez prendre connaissance du règlement intérieur de référence de la structure en plus du règlement intérieur de IFFODE.

**LE JOUR J** : Vous vous présentez à l'adresse figurant sur la convocation, 15mn avant l'heure de début de session.

Pendant toute la durée de la formation, **les horaires** à respecter sont les suivants :

Matin : 09h00-12h30 • Après-midi : 13h00-16h30

En cas d'absence ou de retard vous devez avertir le formateur, conformément au règlement intérieur de IFFODE

### Pauses :

- ❖ 2 pauses de 15 mn sont proposées dans la journée, matin et après-midi, à définir par le formateur.
- ❖ Vous bénéficiez également d'une pause déjeuner, de 12h30 à 13h30, pendant laquelle vous pouvez vous alimenter sur place ou à l'extérieur à votre convenance.

**DURANT LA FORMATION**, le formateur procède à **une évaluation continue** des connaissances (tours de table, QCM, mises en situation ...), pour vous permettre d'apprécier votre progression, ou d'ajuster le cas échéant. Vous signez également quotidiennement la **feuille d'émargement**.

**EN FIN DE FORMATION**, le formateur évalue les acquis, puis vous sollicite, pour répondre à un **questionnaire d'appréciation**. L'évaluation porte sur la préparation et la mise en œuvre de séquences clés d'accompagnement en situation professionnelle, sur la pertinence des outils et techniques mobilisés en situation d'encadrement et de changement, sur la juste posture du candidat en situation d'accompagnement individuel et d'équipe. Une **attestation de fin de formation** est remise au stagiaire au terme de la formation. Le cas échéant, la délivrance du diplôme se fait après validation de la certification par un jury professionnel composé de quatre personnes désignées sur une liste préfectorale.

**A J+6 MOIS**, un questionnaire vous est adressé pour une **évaluation différée**.

## 6. Règlement intérieur

Le présent Règlement Intérieur est actualisé en fonction de l'évolution de la législation, et notamment des dispositions du Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019 relatif aux dispositions spécifiques applicables aux centres de formation d'apprentis et aux obligations des organismes prestataires d'actions de développement des compétences.

Il obéit aux dispositions des articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du Travail. Les sanctions pénales sont exposées en articles L.6355-8 et 9 du Code du Travail.

Ce Règlement Intérieur est disponible et consultable par tout stagiaire avant son entrée en formation sur le site internet de l'organisme de formation.

Le règlement intérieur est établi dans tous les organismes de formation, y compris dans ceux qui accueillent les stagiaires dans des locaux mis à leur disposition. Lorsque l'organisme comporte plusieurs établissements le règlement intérieur peut faire l'objet des adaptations nécessaires, notamment en matière de santé et de sécurité au travail. Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

### PRÉAMBULE

#### Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par l'organisme et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire. En signant ce document, le stagiaire s'engage à le respecter sans réserve.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

#### Article 2 – Informations demandées au stagiaire

*Selon les dispositions de l'article L6353.9 du Code du Travail, modifié par la Loi 2018-771 du 05 septembre 2018.*

Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à une action telle que définie à l'article L6313-1 du Code du Travail, à un stagiaire ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action de formation, et il doit y être répondu de bonne foi.

### SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

#### Article 3 – Principes généraux

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 ou le lieu de formation, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

#### Article 4 – Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours.

Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

#### Article 5 – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogues ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues dans l'organisme de formation.

Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

#### Article 6 – Interdiction de fumer ou de vapoter

Il est formellement interdit de fumer ou vapoter dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

#### Article 7 – Interdiction de prendre ses repas dans les salles de formation

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation ou dans les espaces communs (hall d'accueil, couloirs, paliers.)

#### Article 8 – Accident

Le stagiaire victime d'un accident – survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de sécurité sociale compétente.

## **SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE**

### **Article 9 - Assiduité du stagiaire en formation**

#### **Article 9.1 - Horaires de formation**

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

#### **Article 9.2 - Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible ou non du stagiaire, et ce quelle qu'en soit la cause, doit être annoncée et déclarée par écrit, sur feuille libre ou par mail. Selon le contexte, les dispositions des Conditions Générales de Vente de l'organisme de formation, de la Convention ou du Contrat de Formation, du devis, et plus généralement de l'article L6354-1 s'appliqueront.

En cas de maladie, le stagiaire doit prévenir l'établissement dès la première demi-journée d'absence. Un certificat médical doit être présenté dans les 48 heures.

En cas d'accident de travail ou de trajet, les circonstances doivent être communiquées par écrit dans les 48 heures.

L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi,...) de cet événement. Conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

En cas de retard, il est obligatoire de prévenir la direction et d'y apporter une justification.

Il est en outre interdit à tout stagiaire de quitter la formation sans motif et sans en avoir préalablement informé la Direction.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

### **Article 10 - Formalisme attaché au suivi de la formation**

Le stagiaire est tenu de suivre toutes les séquences programmées par le prestataire de formation, avec assiduité et ponctualité, et sans interruption. Des feuilles de présence sont émargées par le stagiaire, par demi-journée, et contresignées par l'intervenant.

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

### **Article 11 - Organisation des formations à distance**

Pour le bon déroulement des formations et pour assurer la pleine communication sur les formations à distance, les apprenants sont tenus d'avoir transmis leur adresse email. Cette donnée est utilisée par l'organisme aux seules fins de pouvoir transmettre aux apprenants les modalités relatives à l'organisation et à la bonne gestion administrative des formations.

Les apprenants doivent avoir un ordinateur ou une tablette fonctionnelle, un micro ainsi qu'une caméra allumée pour le bon déroulé de la formation.

Les apprenants sont tenus de vérifier leur connexion internet 15 minutes avant le début de leur formation, ainsi que leur bon accès à la visioformation. Préalablement, sur la convocation à la formation, les apprenants reçoivent les coordonnées de la personne à contacter en cas de problème de connexion.

Les apprenants doivent pouvoir suivre la formation dans un lieu calme et sans nuisances sonores.

### **Article 12 – Accès aux locaux de formation**

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

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

Les temps de pause sont déterminés dans les programmes de formation et sont laissés à l'appréciation du formateur. En dehors des pauses, les stagiaires sont tenus de rester dans les locaux

### **Article 13 - Tenue et Comportement**

Les stagiaires doivent avoir une tenue correcte et un comportement correct vis-à-vis des formateurs, du personnel, des autres stagiaires, et, d'une manière générale, de toute personne qu'ils pourraient croiser dans les parties des locaux dans lesquels ils sont amenés à se déplacer.

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

En outre, la neutralité s'impose et sont interdites la manifestation de convictions religieuses ou politiques.

De même, aucun stagiaire ne s'autorisera à diffamer ou colporter des rumeurs relatives à des opérateurs funéraires concurrents.

Le téléphone portable sera réservé pendant les pauses.

Afin de préserver le calme nécessaire au travail de chacun, il est demandé aux stagiaires de ne pas faire de bruit dans les locaux.

### **Article 14 – Utilisation du matériel**

Sauf autorisation particulière de la Direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

### **Article 15 - Responsabilité**

L'organisme de formation décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés ou laissés par les stagiaires dans les locaux.



### **SECTION 3 : CONDITIONS PARTICULIERES EN CAS DE PARCOURS DIPLÔMANT**

#### **Article 16 - Durée du parcours diplômant**

Les stagiaires inscrits à des formations faisant l'objet d'une certification ou d'un diplôme devront avoir achevé leur parcours – épreuve écrite, stage pratique en entreprise, transmission du rapport de stage et épreuve orale - dans les 6 mois à compter du dernier jour de leur stage en entreprise. Dans le cas contraire, l'organisme de formation se réserve le droit de lui imposer de suivre des modules complémentaires ou mises à jour de ses connaissances.

#### **Article 17 - Convention de stage**

Dans le cadre de la réalisation de son épreuve pratique, il sera conclu une convention de stage entre le stagiaire, l'organisme de formation et l'entreprise de Pompes funèbres, ainsi qu'une grille d'évaluation à compléter par le tuteur du stagiaire et à remettre préalablement à l'épreuve écrite.

#### **Article 18 - Responsabilité civile**

Le stagiaire s'engage à vérifier à être assuré en responsabilité civile ou à faire les démarches nécessaires auprès de son assureur.

#### **Article 19 - Règlement intérieur**

Le règlement intérieur prévaut pendant toute la durée du stage, au même titre que le règlement intérieur de l'entreprise.

#### **Article 20 : Rapport de stage**

Le stagiaire devra envoyer à l'organisme de formation, au plus tard le dernier jour du stage, un rapport de stage enregistré au format PDF et avec une police de caractère de type Arial, Calibri ou Times new roman de taille égale à 11. Le rapport devra comporter 1 à 3 pages, page de garde, présentation de l'entreprise et remerciements non inclus et hors photos ou toute autres illustrations.

#### **Article 21 - Convocation aux épreuves écrite et orale**

Pour les épreuves écrites et orales de conseiller funéraire et maître de cérémonie, les candidats sont informés par une convocation mentionnant date, horaire, lieu et documents d'identité à présenter, soit remise en main propre lors de leur formation soit transmise par mail. L'absence de convocation du candidat ou de pièce d'identité, un retard de plus de dix (10) minutes le jour de l'épreuve entraîneront l'annulation de son épreuve. Dans ce cas, le candidat devra se réinscrire à ses frais à l'épreuve écrite à une date ultérieure.

#### **Article 22 - Absence du candidat aux épreuves écrite et orale**

Toute absence du candidat à l'épreuve écrite ne résultant pas d'une cause grave ou d'un cas de force majeure obligera le candidat à se réinscrire à ses frais à une date ultérieure. A l'inverse, toute absence résultant d'une cause grave ou d'un cas de force majeure, se verra proposer la reconduction de son inscription à l'épreuve à titre gratuit. En aucun cas, le candidat ne sera remboursé d'un quelconque montant représentant le passage de l'épreuve et les frais y afférents.

#### **Article 23 - Communication des résultats**

Dès que les copies auront été corrigées, l'organisme de formation informera individuellement le candidat de son résultat. Pour poursuivre son parcours diplômant, le candidat devra avoir obtenu la note d'admissibilité à l'épreuve écrite, à savoir une note au moins égale à 12/20 (douze sur vingt). En cas d'échec à son admissibilité, le candidat devra se réinscrire à ses frais à l'épreuve écrite à une date ultérieure.

Puis, suite à l'épreuve orale et après délibération du jury, l'organisme de formation informera individuellement le stagiaire de son résultat et, le cas échéant des remarques portées par le jury en marge de la grille de notation de l'épreuve. En cas d'échec à l'épreuve orale, 05/20 (5 sur vingt) étant une note éliminatoire, le candidat devra se réinscrire à ses frais à une prochaine épreuve orale

### **SECTION 4 : DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

#### **Article 24 – Sanctions disciplinaires**

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

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes : rappel à l'ordre ; avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ; blâme ; exclusion temporaire de la formation ; exclusion définitive de la formation. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable de l'organisme de formation informe de la sanction prise : l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire ; et/ou le financeur du stage.

#### **Article 25 – Garanties disciplinaires**

##### **Article 25.1. – Information du stagiaire**

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

##### **Article 25.2. – Convocation pour un entretien**

Lorsque le directeur de l'organisme de formation envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante : il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation ; la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

##### **Article 25.3. – Assistance possible pendant l'entretien**

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

##### **Article 25.4. – Prononcé de la sanction**

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

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

#### **SECTION 4 : REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES**

Selon les dispositions des articles R6352.9 à R6352.12 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19, pour les actions de formation organisées en sessions d'une durée totale supérieure à cinq-cents heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles. L'organisme n'est pas concerné par cette section.

#### **SECTION 5 : PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

##### **Article – Réclamations interne**

Les différentes parties prenantes à l'action de formation (clients, bénéficiaires, formateurs) ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'organisme de formation ou de faire remonter auprès du même organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation.

Dans le cadre de la procédure de gestion des événements indésirables de l'organisme de formation ; les parties prenantes peuvent formuler leur réclamation : oralement par téléphone ; par courrier postal adressé à IFFODE, 17 La Pommeraie 57420 Coin-lès-Cuvry; ou par courrier électronique à [contact@iffode.fr](mailto:contact@iffode.fr)

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

##### **Article 1.3 – Médiateur de la consommation**

Le stagiaire s'oblige à contacter préalablement l'organisme de formation en cas de difficulté dans l'exécution du contrat ou de contestation. Néanmoins, en cas de non-résolution du litige, le stagiaire peut saisir le Médiateur de la consommation (CM2C – 49 Rue de Ponthieu – 75008 Paris – [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net) – 01 89 47 00 14 – [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)). L'article L.141-5 du code de la consommation prévoit que le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territoriales compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat, ou de la survenance du fait dommageable.

#### **SECTION 6 : DONNES PERSONNELLES**

Les données personnelles collectées dans le cadre de formation sont destinées à la société IFFODE, dans le cadre de son activité de formation. Elles ont notamment vocation à être utilisées pour l'organisation, la réalisation et la facturation des formations. Le traitement de ces données se fait sur la base du contrat de formation établi avec l'organisme de formation.

Les données personnelles collectées sont conservées par l'organisme de formation pour la durée légale du traitement de la donnée, puis conservées 10 années le temps de la durée d'archivage et ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la loi « informatique et libertés », le stagiaire dispose d'un droit à la portabilité de ses données, de droits d'accès, d'effacement, de rectification, de limitation et d'opposition. Pour exercer ses droits, le stagiaire doit contacter l'organisme de formation à l'adresse postale mentionnée ci-dessus.

Mis à jour à Coin-lès-Cuvry, le 11 novembre 2025

L'organisme de formation