

# LIVRET D'ACCUEIL DES APPRENANTS



**IFAD HESTIA**

L'intelligence au coeur de la formation



## **SOMMAIRE**

<b>1. Présentation d'IFAD HESTIA.....</b>	<b>PAGE 1-3</b>
<b>2. Modalités d'accueil et d'accompagnement.....</b>	<b>PAGE 3-8</b>
<b>3. Le règlement intérieur.....</b>	<b>PAGE 09-18</b>
<b>4. Accessibilité et accompagnement des personnes en situation de handicap.....</b>	<b>PAGE 19-19</b>
<b>5. Engagement qualité- Certification QUALIOPI.....</b>	<b>PAGE 20-20</b>
<b>6. Mentions légales et protection des données (RGPD).....</b>	<b>PAGE 21-22</b>
<b>7 Annexes utiles.....</b>	<b>PAGE 22-25</b>

## 1. Présentation de l'organisme de formation – IFAD HESTIA

### Notre vision : “Former les professionnels de l'aide et de l'accompagnement de demain”

Fort d'une **vaste expérience** et d'une expertise reconnue dans le secteur de l'**aide à la personne** et du **domicile**, l'**IFAD HESTIA** est né de la volonté de ses fondateurs de répondre aux besoins croissants du secteur sanitaire et social. Nous sommes un centre de formation **dédié** et **spécialisé** dans la qualification des salariés en reconversion et des demandeurs d'emploi souhaitant s'investir dans les métiers de l'**accompagnement éducatif et social**.

L'Institut propose des formations en sciences du secteur **sanitaire et social**, avec une **approche pédagogique unique** centrée sur :

- **L'Interaction Émotionnelle** : Développer l'intelligence émotionnelle et la posture professionnelle nécessaire pour créer un lien authentique avec les usagers.
- **Les Échanges en Groupe** : Favoriser le partage d'expériences et l'apprentissage collaboratif.
- **L'Expérience Terrain** : Ancrer les savoirs théoriques dans la réalité professionnelle par des mises en situation et des périodes de stage ciblées.

Notre engagement est de fournir une **qualification reconnue** (notamment via le **RNCP** pour le DE AES) et de garantir une **insertion professionnelle réussie** pour chaque apprenant.

### Nos valeurs fondamentales

Nos valeurs guident notre action quotidienne et le contenu de nos formations. Elles sont le fondement de la qualité de notre accompagnement :

**Compassion et Humanité** : Nous plaçons la personne accompagnée au cœur de toutes les réflexions. Nous enseignons l'importance de l'humanité, du respect et de la dignité de chacun, quelle que soit sa situation. Cet engagement éthique est la base d'un accompagnement réussi.

**Professionalisme et Expertise** : Nous garantissons un enseignement de haute qualité dispensé par une équipe de formateurs experts du secteur. Notre professionnalisme se



traduit par la mise à jour constante de nos programmes en fonction des évolutions réglementaires et des meilleures pratiques du terrain.

**Éthique et Responsabilité** : Nous formons des professionnels responsables, conscients de l'impact de leurs actions. Nous abordons en profondeur le cadre déontologique et les limites professionnelles inhérentes aux métiers de l'aide à domicile.

### **Un environnement optimal pour apprendre et échanger**

Nos formations se tiennent dans un **institut moderne de plus de 600 m<sup>2</sup>**, offrant un cadre d'apprentissage **stimulant et inclusif**.

Les salles sont spécifiquement conçues pour favoriser **les interactions** et le **partage d'expériences enrichissant** entre les formateurs et les participants. De plus, notre **appartement témoin équipé** permet **la mise en pratique immédiate** des compétences théoriques, consolidant ainsi les acquis et le **savoir-faire professionnel**.

Pour garantir une flexibilité maximale, nous proposons des formations **en présentiel** ainsi que des sessions **occasionnelles en distanciel ou en virtuel**. Cette approche garantit un accès complet aux ressources pédagogiques, quel que soit le lieu de résidence de l'apprenant.

### **Des formations continues reconnues et accréditées**

IFAD HESTIA est un **centre de formation accrédité**, reconnu pour son engagement envers la qualité et l'amélioration continue. Nous sommes **certifiés QUALIOPI**, ce qui atteste de la conformité de nos actions de formation au **Référentiel National Qualité**.

Cette certification couvre :

- **Actions de formation** (L.6313-1 – 1°)
- **Bilans de compétences** (L.6313-1 – 2°)
- **Validation des acquis de l'expérience (VAE)** (L.6313-1 – 3°)
- **Formation par apprentissage** (L.6313-1 – 4°)

Nos formations se tiennent dans un institut moderne de plus de 600 m<sup>2</sup>, offrant un cadre d'apprentissage stimulant et inclusif.


Les salles sont spécifiquement conçues pour favoriser les interactions et le partage d'expériences enrichissant entre les formateurs et les participants. De plus, notre appartement témoin équipé permet la mise en pratique immédiate des compétences théoriques, consolidant ainsi les acquis et le savoir-faire professionnel.

Pour garantir une flexibilité maximale, nous proposons des formations en présentiel ainsi que des sessions occasionnelles en distanciel ou en virtuel. Cette approche garantit un accès complet aux ressources pédagogiques, quel que soit le lieu de résidence de l'apprenant.

## 2. Modalités d'accueil et d'accompagnement

### Accueil des apprenants

L'accueil des apprenants se fait au sein du centre de formation IFAD HESTIA, situé au :

 99 boulevard National, 13003 Marseille – **Site internet** : [Https://ifad-hestia.fr](https://ifad-hestia.fr)

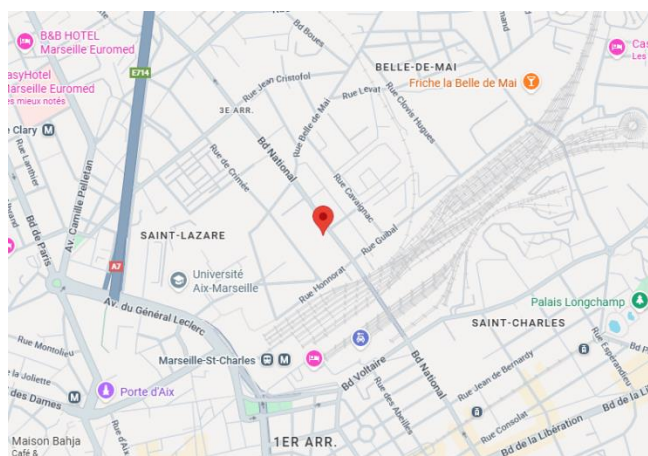
Les locaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.

#### Métro :

- **M1 / M2** : arrêt Marseille St Charles puis marcher 900m.

#### Bus :

- **33 et 34** : Arrêt National Guibal puis marcher 150m.



**Un accueil physique** est assuré par l'équipe administrative, et un **accueil téléphonique** est disponible au 04.91.44.87.42.

Dès leur arrivée, les apprenants reçoivent :

- **Le livret d'accueil**
- **Le planning de formation**
- **Les règlement intérieur de formation**
- **Les coordonnées des référents**
- **Les modalités d'évaluation et de certification**

## Accompagnement pédagogique et administratif

Chaque apprenant bénéficie d'un suivi individualisé tout au long de son parcours. Ce suivi est assuré par des référents identifiés :

Fonction	Nom	Email	Modalité de contact
Référente administrative	Iliès BELDJERIOUAT	operation-06@sap-hestia.fr	Sur rendez-vous par mail
Responsable pédagogique	Alicia TAUBAN	a.tauban@ifad-hestia.fr	Sur rendez-vous par mail
Référent handicap	Mansour OULD LAGHA	contact@ifad-hestia.fr	Sur rendez-vous par mail
Agent administratif	Driss BENOMAR	d.benomar@ifad-hestia.fr	Sur site ou par mail

Les apprenants peuvent solliciter un entretien individuel pour toute question liée à leur parcours, leur situation personnelle ou leur projet professionnel auprès de la responsable pédagogique.

## Accessibilité et inclusion

IFAD HESTIA s'engage à accueillir **tous les publics**, y compris les personnes en situation de handicap.

Le centre dispose de :

- Locaux accessibles (rampe, ascenseur, sanitaires adaptés)
- Matériel pédagogique adapté (supports numériques, documents en gros caractères)
- Un **référent handicap** dédié à l'adaptation des parcours

Les besoins spécifiques sont identifiés dès l'entrée en formation et font l'objet d'un **plan d'accompagnement personnalisé**, en lien avec le référent handicap.

## Logistique

Une salle de pause équipée de tables-chaises et machine à café ainsi qu'une cuisine aménagée est mise à disposition des apprenants.

## Moyens Pédagogiques

Locaux et Salles de Cours :

- 6 salles de cours équipés en écran interactif KOESIO 65, capacité 18 apprenants
- 1 salle de réunion ou cours, capacité 19
- 1 plateau technique : équipé d'un lit médicalisé, matelas anti-escarre, matériel de transferts et équipements d'hygiène.
- 1 salle de pause composée d'une machine à café, tables et chaises
- 1 cuisine aménagée
- 1 salle informatique composée de 9 postes informatiques et 1 imprimante

## Ressources Documentaires :

- Accès via la plateforme Neo aux supports de cours et exercices
- Fourniture de support de cours (papier et guide)

## Modalités d'évaluation

Les compétences sont évaluées tout au long du parcours via :

- Des **évaluations formatives** (quizz, travaux pratiques, mises en situation)
- Des **évaluations certificatives** (dossiers professionnels, épreuves orales et écrites)
- Un **livret de suivi individuel**

## Référents et accompagnement

Le référent pédagogique représenté par notre Responsable pédagogique est le pilote de parcours et le garant de la qualité de la formation.

Son rôle se décline sur trois axes principaux : L'ingénierie, l'accompagnement individuel et la coordination des équipes.

Domaine d'Intervention	Missions Clés
<b>Accompagnement</b>	Votre <b>interlocuteur privilégié</b> pour toute difficulté (pédagogique, personnelle, administrative).
<b>Parcours &amp; Conformité</b>	<b>Valide votre parcours individualisé</b> (allègements, dispenses). S'assure de la <b>conformité</b> de la formation aux exigences du <b>RNCP</b>
<b>Qualité &amp; Soutien</b>	<b>Garantit le respect des engagements Qualiopi</b> . Il est votre <b>Référent Handicap</b> et gère le suivi de votre assiduité.
<b>Coordination</b>	Assure le lien et la cohérence entre l'équipe de formateurs, les tuteurs de stage et les instances de certification (jurys).

**Un formateur référent** sera désigné lors de votre parcours de formation afin d'assurer le suivi et son expertise sur les rendus nécessaires au sien de votre parcours de formation.

Notre équipe pédagogique et administrative est composée de :

Fonction	Nom	Contact
Référente administrative	<b>Iliès BELDJERIOUAT</b>	operation-06@sap-hestia.fr
Responsable pédagogique	<b>Alicia TAUBAN</b>	<a href="mailto:a.tauban@ifad-hestia.fr">a.tauban@ifad-hestia.fr</a>
Référent handicap	<b>Ould lagha</b>	<a href="mailto:contact@ifad-hestia.fr">contact@ifad-hestia.fr</a>

**Prise de rendez-vous** : Les apprenants peuvent contacter les référents par mail à l'adresse [contact@ifad-hestia.fr](mailto:contact@ifad-hestia.fr) pour prendre rendez-vous ou poser leurs questions. Un suivi personnalisé est assuré tout au long du parcours.

## Suivi et accompagnement en entreprise

Dans le cadre des dispositifs **PROA** et **alternance**, un **tuteur en entreprise** est désigné pour chaque apprenant.

Le centre assure :

- Une **liaison régulière** avec les employeurs
- Des **visites en entreprise**
- Un **suivi des compétences** acquises sur le terrain
- Une **coordination pédagogique** entre le centre et l'entreprise.

## Droit de l'apprenant

Droit lié au Statut de salarié

L'apprenti bénéficie des mêmes droits que les autres salariés de l'entreprise, notamment:

\* **Rémunération** : Droit à un salaire (dont le montant est encadré par la loi, variant selon l'âge et la progression dans le cycle de formation).

\* **Temps de travail** : Droit au respect de la durée légale du travail (le temps passé en CFA est considéré comme du temps de travail effectif et rémunéré).

\* **Congés** : Droit à 5 semaines de congés payés minimum par an, ainsi qu'un congé supplémentaire de 5 jours ouvrables (dans le mois précédant l'examen) pour la préparation du diplôme.

\* **Protection sociale** : Couverture en matière de maladie, d'accidents du travail et de retraite (comme tout salarié).

\* **Représentation** : Droit, sous conditions, de participer aux élections professionnelles de l'entreprise.

## Inscription aux examens

Le centre de formation doit valider entre octobre et décembre l'inscription officielle des apprenants aux services compétents de la DREETS.

Après l'inscription et tout au long de la formation, l'apprenant est légalement tenu de se présenter à l'examen.

## Décalage ou report de l'examen

### \* **Solution en cas de “Non-préparation”**

Si l'équipe pédagogique du centre de formation ou l'apprenant lui-même constate un retard dans l'acquisition des compétences définies par le RNCP :

- Un allongement du contrat est possible pour décaler la date de l'examen ; L'employeur, le centre de formation et l'apprenant conviennent d'une prolongation du contrat pour lui permettre de suivre une préparation supplémentaire avant la présentation à la session suivante (l'année suivante).

### \* **Décalage pour motif légitime (juste avant l'examen)**

Seules les raisons de force majeure ou les certificats médicaux (en cas de maladie ou d'accident) permettent d'annuler ou de décaler l'examen sans être noté “absent”.

Si l'absence est justifiée, l'apprenant devra se présenter à la session suivante pour valider ses blocs de compétences.

### \* **Conséquence en cas d'échec**

Si l'apprenant se présente mais échoue à la validation d'un ou plusieurs blocs de compétences (non-validation complète du titre RNCP) :

- Prolongation du contrat : L'apprenant a le droit de prolonger son contrat d'un an maximum pour repasser uniquement les blocs de compétences non validés (les blocs acquis sont conservés).

### **3. Règlement intérieur**

RÈGLEMENT INTÉRIEUR INSTITUT DE FORMATION IFAD HESTIA - Établie conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du travail.

#### **PRÉAMBULE :**

Le présent règlement intérieur est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 du Code du travail. Il a pour objet de définir les règles générales et permanentes applicables au sein du centre de formation IFAD HESTIA, situé au 99 boulevard National, 13003 Marseille.

Ce règlement s'applique à tous les apprenants s inscrits à une formation dispensée par **IFAD HESTIA**. Il vise à garantir le bon déroulement des formations, à assurer la sécurité des personnes et des biens, et à instaurer un climat propice à l'apprentissage et au respect mutuel. Il définit les règles de vie collective, les droits et devoirs des apprenants, ainsi que les dispositions relatives à la sécurité, à la discipline et à l'organisation pédagogique.

#### **ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT**

Le présent règlement intérieur s'applique à tous les apprenants accueillis dans le cadre des actions de formation organisées par le centre IFAD HESTIA. Il définit les règles relatives :

- À l'hygiène et à la sécurité,
- À la discipline,
- Aux droits et obligations des stagiaires,
- Aux modalités de représentation des stagiaires.

Il est applicable dans tous les locaux du centre de formation (intérieur et parvis), ainsi que dans tout lieu extérieur où se déroulent des activités pédagogiques (stages, visites, ateliers, etc.) organisées par le centre.

#### **ARTICLE 2 – ASSIDUITÉ DE L'APPRENANT EN FORMATION**

L'assiduité est une condition essentielle à la réussite du parcours de formation. Chaque apprenant s'engage à suivre l'ensemble des enseignements et des périodes en entreprise prévues dans le cadre de la formation suivie au sein du centre IFAD HESTIA.

## 2.1 Présence obligatoire

La présence aux cours, ateliers, évaluations et périodes en entreprise est obligatoire. Toute absence doit être signalée dès que possible au centre de formation et justifiée par un document officiel (certificat médical, convocation, arrêt maladie etc.)

## 2.2 Suivi de l'assiduité

Le centre de formation assure un suivi régulier de l'assiduité des apprenants. Un pointage sera effectué par l'apprenant via l'application Néo à l'arrivée et au départ de chaque demi-journée de formation (cf. Annexe Procédure de pointage). Le pointage valide la rémunération des heures de formation pour l'apprenant.

En cas d'absence non justifiée ou répétée, l'apprenant sera convoqué pour un entretien avec la direction et risquera des sanctions disciplinaires.

L'absence injustifiée à une évaluation ou à une période en entreprise peut **compromettre la validation des compétences visées voir reporter la date de passage à l'examen final.**

## 2.3 Engagement personnel

L'apprenant est responsable de son parcours et s'engage à respecter les horaires, à participer activement aux activités pédagogiques, et à informer le centre de toute difficulté pouvant impacter sa présence.

## ARTICLE 3 – DISCIPLINE

Le respect des règles de vie collective est essentiel au bon déroulement des formations dispensées par le centre IFAD HESTIA. Chaque apprenant s'engage à adopter un comportement respectueux envers les autres stagiaires, les formateurs, le personnel administratif et les intervenants extérieurs.

### 3.1 Comportement général

Les apprenants doivent :

- Respecter **les horaires de formation** et **prévenir en cas de retard ou d'absence.**
- Participer **activement** aux séances de formation, dans une attitude constructive.
- **Respecter les consignes** données par les formateurs et le personnel du centre.
- Adopter un **langage** et **une attitude respectueux** en toutes circonstances. Tout comportement agressif, discriminatoire, injurieux ou contraire aux valeurs du vivre-ensemble pourra faire l'objet de sanctions. Le respect des autres, du personnel, des

intervenants et du cadre de formation est une condition essentielle à la réussite collective.

- Avoir une **tenue vestimentaire correcte, propre et adaptée** au contexte professionnel de la formation. Une tenue négligée ou inappropriée peut nuire à l'image du centre et au bon déroulement des activités pédagogiques.

Dans le cadre des périodes en entreprise, les apprenants doivent se conformer aux exigences vestimentaires de la structure d'accueil (tenue professionnelle, équipements spécifiques, etc.).

- Ne pas utiliser leur **téléphone portable pendant les cours**, sauf autorisation

Spécifique.

- Ne pas **consommer de substances addictives** (alcool, drogue...) à l'intérieur et sur le parvis du centre de formation

### **3.2 Absences et retards**

Toute absence doit être justifiée par un document officiel (certificat médical, convocation, etc.). Les retards répétés ou injustifiés peuvent faire l'objet d'un rappel à l'ordre, voire de sanctions disciplinaires.

#### **Absences prévues et justifiées :**

- Enregistrer comme justifiées ;
- Comptabiliser dans le cumul ;

Une proposition de rattrapage/aménagement serait envisagée au cas par cas (arrêt maladie, convocation administrative, événement familial, force majeure, etc.).

#### **Absences imprévues :**

- Prise de contact avec l'apprenant (mail/téléphone)
- Demande de justificatif → requalifier l'absence comme justifiée ou maintenir comme non justifiée.

### Gestion des retards :

**Retard prévu** : enregistré, pas d'action spécifique.

**Retard non prévu** : en cas de force majeure, aucune action ; sinon rappel verbal du règlement intérieur. Les retards répétés alimentent l'analyse d'assiduité.

### Traçabilité et archivage :

Conservation des feuilles d'émergence / exports à partir d'Ypareo Neo, échanges et relances/ notifications/ décisions.

Durée de conservation : 5 ans

### **3.3 Respect du matériel et des locaux**

Les apprenants sont tenus de respecter les locaux, le mobilier et le matériel mis à leur disposition. Toute dégradation volontaire pourra entraîner des sanctions et donner lieu à une demande de réparation ou de remboursement.

Le matériel pédagogique mis à disposition des apprenants (ordinateurs, vidéoprojecteurs, mobilier, supports de cours, etc.) doit être utilisé avec soin et uniquement dans le cadre des activités de formation.

Toute dégradation volontaire ou utilisation abusive pourra entraîner des sanctions et donner lieu à une demande de réparation ou de remboursement. L'utilisation des équipements informatiques est soumise aux règles de bon usage et de respect de la confidentialité.

### **3.4 Sanctions disciplinaires**

En cas de non-respect du règlement intérieur, des sanctions peuvent être prises par la direction du centre, selon la gravité des faits :

- Avertissement oral ou écrit
- Exclusion temporaire de la formation
- Exclusion définitive, après entretien avec la direction et notification écrite

### Déclenchement de la procédure de vérification – suspicion d'abandon :

**Seuil** 17 h 30 d'absences continues : déclenchement automatique de la procédure de vérification afin de déterminer s'il s'agit d'un abandon ou non (contacts renforcés, entretien, propositions d'aménagements).

### Seuils d'absences et sanctions disciplinaires :

- **Premier niveau – Seuil d'alerte :** Lorsque l'apprenant atteint 24 h 30 d'absences cumulées, un entretien de remédiation sera effectué. Cet entretien souligne qu'il a franchi la moitié du seuil toléré, aborde les difficultés rencontrées par l'apprenant, propose un **plan de remédiation** et l'informe qu'à partir de 49 heures d'absence, la délivrance du diplôme sera impossible.
- **Second niveau – Rappel intermédiaire :** Au bout de 35 heures d'absences, un entretien de sanction sera déclenché afin de sensibiliser l'apprenant à l'approche du seuil critique avec remise d'un **1er avertissement pour manquement d'assiduité**.
- **Troisième niveau – Seuil critique :** Lorsque le seuil de 42 heures d'absences est atteint, un troisième rappel est effectué par un nouvel entretien de sanction, indiquant que la limite est proche et que la situation devient préoccupante avec remise **d'un 2eme avertissement pour manquement d'assiduité**.
- **Dernier niveau – Seuil maximal :** À compter de 49 heures d'absences cumulées, il n'est plus possible de délivrer le diplôme. Une information formelle est adressée à l'apprenant au travers un entretien disciplinaire final pour remise **d'une exclusion**, et effectuer une analyse de la poursuite éventuelle du parcours au cas par cas.

### **3.5 – GARANTIES DISCIPLINAIRES**

Avant toute sanction disciplinaire, l'apprenant concerné est informé des faits qui lui sont reprochés et est invité à un entretien individuel avec la direction du centre. Il peut présenter ses observations et être accompagné par une personne de son choix.

La décision finale est communiquée par écrit et peut faire l'objet d'un recours auprès de l'organisme financeur ou de l'autorité compétente, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur

### **3.6- TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Pour toute réclamation durant le parcours de formation, un formulaire est mis à disposition des apprenants (cf. annexe Formulaire réclamation) qui sera à transmettre à la responsable pédagogique par courrier électronique.

Le centre de formation s'engage à accuser réception de la réclamation, à analyser la situation de manière objective et confidentielle, et à apporter une réponse argumentée dans un délai raisonnable, dans une logique d'amélioration continue.

## **ARTICLE 4 – HYGIÈNE ET SÉCURITÉ**

Conformément aux dispositions du Code du travail, les règles d'hygiène et de sécurité doivent être strictement respectées par tous les stagiaires du centre de formation IFAD HESTIA.

### **4.1 Hygiène**

Chaque stagiaire est tenu de contribuer activement au maintien de la propreté des locaux et du matériel mis à disposition. Il est demandé à chacun de :

- Respecter les consignes d'hygiène affichées dans les locaux (toilettes, salles de formation, espaces communs).

### **4.2 Sécurité**

Le centre de formation met en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens. À ce titre :

- Les apprenants doivent respecter les consignes de sécurité affichées dans les locaux et communiquées par le personnel.
- En cas d'incendie ou d'évacuation, les apprenants doivent suivre les instructions du personnel et se rendre aux points de rassemblement indiqués.
- Il est interdit d'introduire dans le centre tout objet dangereux ou substance illicite.
- Tout accident ou incident survenu dans les locaux ou lors d'une activité extérieure doit être immédiatement signalé à un responsable du centre.

### **4.3 Prévention et premiers secours**

Des équipements de premiers secours sont disponibles dans les locaux. Le personnel est formé pour intervenir en cas de besoin. Les stagiaires sont invités à signaler toute situation à risque ou tout malaise

## **ARTICLE 5 – REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES**

Conformément aux dispositions des articles L.6352-5 à L.6352-12 du Code du travail, lorsque la durée de la formation est supérieure à 500 heures, il est procédé à l'élection de représentants des apprenants.

### **5.1 Organisation de l'élection**

L'élection des représentants des apprenants est organisée dans les 2 mois suivant le début de la formation. Elle est supervisée par le responsable du centre ou son représentant. Tous les apprenants sont électeurs et éligibles.

Deux titulaires et deux suppléants sont élus au scrutin uninominal à deux tours. En cas d'égalité des voix, le plus jeune candidat est déclaré élu.

## 5.2 Rôle des représentants

Les représentants des apprenants ont pour mission :

- De faire connaître les réclamations individuelles ou collectives relatives au déroulement de la formation, aux conditions d'hygiène et de sécurité, ou à l'application du règlement intérieur.
- De participer aux réunions organisées par le centre concernant la vie de la formation.
- De faciliter le dialogue entre les apprenants et l'équipe pédagogique ou administrative.

## 5.3 Durée du mandat

Le mandat des représentants prend fin à l'issue de la formation. En cas de départ anticipé d'un représentant, un suppléant peut être désigné pour le remplacer.

## ARTICLE 6 – ÉVALUATIONS

Les évaluations font partie intégrante du parcours de formation au sein du centre IFAD HESTIA. Elles permettent de mesurer l'acquisition des compétences, de valider les connaissances et de préparer les apprenants à l'obtention du Diplôme d'État.

### 6.1 Modalités d'évaluation

Les apprenants sont évalués tout au long de la formation selon différentes modalités :

- **Évaluations formatives** : réalisées en cours de formation, elles permettent de suivre la progression de l'apprenant et d'ajuster les apprentissages.
- **Évaluations certificatives** : elles interviennent à la fin de chaque bloc de compétences et sont prises en compte dans la validation du diplôme.
- \***Des examens blanc** : sont prévus en milieu et fin de formation conformément aux attentes de chaque bloc de compétence prévues par le RNCP.
- **Évaluations en milieu professionnel** : les périodes en entreprise font l'objet d'une évaluation conjointe entre le tuteur professionnel et le formateur référent.

### 6.2 Présence obligatoire

La présence aux évaluations est obligatoire. Toute absence non justifiée peut entraîner la non-validation du module concerné. En cas d'empêchement, l'apprenant doit prévenir le centre dans les plus brefs délais et fournir un justificatif.

### 6.3 Fraude et comportement

Toute tentative de fraude ou de tricherie lors des évaluations est strictement interdite et peut entraîner des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de la formation.

#### **6.4 Communication des résultats**

Les résultats des évaluations sont communiqués individuellement aux apprenants. Un entretien pédagogique peut être proposé pour analyser les résultats et envisager des axes de progression.

### **ARTICLE 7 – PÉRIODES EN ENTREPRISE**

Dans le cadre d'une formation les apprenants du centre IFAD HESTIA réalisent des périodes en entreprise visant à développer leurs compétences professionnelles en situation réelle.

#### **7.1 Objectifs**

Les périodes en entreprise ont pour but :

- De permettre aux apprenants de mettre en pratique les savoirs acquis en formation.
- De favoriser l'intégration dans le milieu professionnel.
- De contribuer à l'évaluation des compétences dans le cadre du diplôme.

#### **7.2 Organisation**

Les périodes en entreprise sont planifiées par le centre de formation en lien avec les structures d'accueil. Chaque apprenant reçoit une convention précisant les dates, les horaires, les missions confiées et les modalités d'accompagnement.

#### **7.3 Engagement du stagiaire**

L'apprenant s'engage à :

- Respecter les horaires et les règles de l'établissement d'accueil.
- Adopter une attitude professionnelle et respectueuse.
- Informer immédiatement le centre et l'entreprise en cas d'absence ou de difficulté.
- Tenir à jour les documents de suivi (livret de formation, fiches d'activités, etc.).

#### **7.4 Suivi et évaluation**

Chaque période en entreprise fait l'objet d'un suivi par un formateur référent et d'une évaluation conjointe avec le tuteur professionnel. Cette évaluation contribue à la validation des blocs de compétences du diplôme.

## ARTICLE 8 – ACCIDENT

### 8.1 Déclaration d'un accident

Tout accident doit être immédiatement signalé. L'apprenant ou un témoin doit fournir les informations nécessaires à la déclaration.

### 8.2 Accident en période en entreprise

L'apprenant doit :

- Informer le tuteur et le centre.
- Suivre les procédures de l'entreprise.
- Collaborer pour compléter les documents nécessaires.

### 8.3 Prise en charge

La prise en charge dépend du statut de l'apprenant. Le centre accompagne dans les démarches.

### 8.4 Prévention

Le centre sensibilise les apprenants aux risques professionnels et aux gestes de premiers secours.

## ARTICLE 9 – DIVERS

### 9.1 Accessibilité et égalité de traitement

- Le règlement intérieur s'applique **sans distinction** à tous les apprenants.
- Des **aménagements spécifiques** peuvent être proposés aux personnes en situation de handicap, en lien avec le référent handicap.

### 9.2 Remise du règlement intérieur

Le règlement intérieur est **remis en mains propres à chaque apprenant lors de l'accueil**, contre **signature d'un accusé de réception**. Cette procédure garantit que chaque bénéficiaire a bien pris connaissance des règles applicables au sein du centre de formation.

### 9.3 Référents et interlocuteurs clés

Afin de vous accompagner tout au long de votre parcours de formation, plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition au sein du centre IFAD HESTIA. N'hésitez pas à les solliciter en fonction de vos besoins.

### Référents pédagogiques

- **Rôle** : Suivi de votre progression, organisation des cours, coordination avec les formateurs. Suivi des contrats, lien avec les employeurs, accompagnement en entreprise.
- **Nom** : Alicia TAUBAN
- **Contact** : 04 91 44 87 42 mail: a.tauban@ifad-hestia.fr

### Référent administratif

- **Rôle** : Gestion des dossiers, conventions, absences, documents officiels.
- **Nom** : Grazia GROS
- **Contact** : 04 91 44 87 42 mail: operation-01@sap-hestia.fr

### Référent handicap

- **Rôle** : Mise en place d'aménagements spécifiques, accompagnement personnalisé.
- **Nom** : LAGHA Ould
- **Contact** : 04 91 44 87 42 mail: contact@ifad-hestia.fr

### Formateurs

- **Rôle** : Animation des modules de formation, évaluation des compétences.
- **Liste des formateurs** :
  - **Monsieur TEINTURIER Julien** : j.teinturier@ifad-hestia.fr
  - **Madame GRARE Nathalie** : n.grare@ifad-hestia.fr

### Référent qualité / satisfaction

- **Rôle** : Recueil des retours, amélioration continue, traitement des réclamations.
- **Nom** : Alicia TAUBAN
- **Contact** : 04 91 44 87 42 – mail : a.tauban@ifad-hestia.fr

### Référent Mobilité National et International

- **Rôle** : Accompagner les apprenants qui souhaitent effectuer un parcours de formation, un stage ou une immersion professionnelle en dehors de sa zone géographique habituelle, que ce soit en France ou à l'étranger.
- **Nom** : Hassan EL JAÏD

**Contact** : 04 91 44 87 42 – mail : [contact@ifad-hestia.fr](mailto:contact@ifad-hestia.fr)

## 4. Accessibilité et accompagnement des personnes en situation de handicap

Le centre de formation IFAD HESTIA s'engage à garantir l'égalité d'accès à la formation pour tous les apprenants, y compris ceux en situation de handicap.

### Notre engagement

- Accueillir chaque personne dans le respect de ses besoins spécifiques.
- Adapter les modalités pédagogiques, les outils et les rythmes de formation.
- Mettre en place des aménagements matériels et organisationnels si nécessaire.
- Assurer une écoute bienveillante et confidentielle.

### Référent handicap

- **Nom** : Mansour OULD LAGHA
- **Rôle** : Identifier les besoins, coordonner les aménagements, assurer le lien avec les partenaires spécialisés.
- **Contact** : 04 91 44 87 42 – [contact@ifad-hestia.fr](mailto:contact@ifad-hestia.fr)

### Accessibilité des locaux

- Les locaux du centre situé au **99 boulevard National – 13003 Marseille** sont **accessibles**.

### Procédure d'accompagnement

1. **Identification des besoins** dès l'inscription ou à tout moment du parcours.
2. **Entretien personnalisé** avec le référent handicap.
3. **Mise en place d'un plan d'accompagnement individualisé.**
4. **Suivi régulier** et ajustements si nécessaire.

### Partenaires mobilisables

- MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Cap Emploi
- AGEFIPH
- Autres structures spécialisées selon les besoins

## 5. Engagement qualité – Certification QUALIOPi

Le centre de formation **IFAD HESTIA** est engagé dans une démarche qualité continue afin de garantir la satisfaction des apprenants, des partenaires et des financeurs.

### Certification QUALIOPi

Notre organisme est certifié **QUALIOPi** au titre des actions de formation. Cette certification atteste de la qualité du processus mis en œuvre pour développer les compétences des apprenants.

Elle repose sur plusieurs engagements :

- Une information claire et accessible sur les formations proposées.
- Un accompagnement personnalisé tout au long du parcours.
- Des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement adaptés.
- Une prise en compte des besoins spécifiques, notamment en situation de handicap.
- Une évaluation régulière de la satisfaction et des résultats.
- Une amélioration continue de nos pratiques.

### Pourquoi cette certification est importante ?

- Elle garantit que votre formation respecte des critères exigeants de qualité.
- Elle permet la prise en charge financière par les OPCO, Pôle emploi, CPF, etc.
- Elle renforce la transparence et la fiabilité de notre offre de formation.

### Votre rôle dans notre démarche qualité

- Vous serez régulièrement invité(e) à donner votre avis sur la formation via des questionnaires de satisfaction.
- Vos retours sont précieux pour améliorer nos services et nos pratiques.
- En cas de difficulté ou de réclamation, vous pouvez contacter : **le coordinateur**

**BELDJERIOUAT Iliès** –04 91 44 87 42- operation-06@sap-hestia.fr

## 6. Mentions légales et protection des données (RGPD)

### Mentions légales

Le centre de formation **IFAD HESTIA**, situé au **99 boulevard National – 13003 Marseille**, est un organisme de formation déclaré auprès de la DREETS.

- **SIRET** : 920 694 825 000 18
- **Numéro de déclaration d'activité** : 93132225013
- **Responsable de la publication** : Manon MARTINEZ
- **Contact** : 04 91 44 87 42 – mail: [app-operation@sap-hestia.fr](mailto:app-operation@sap-hestia.fr)

### Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, nous nous engageons à respecter la confidentialité et la sécurité des données personnelles que vous nous confiez.

#### *Finalité de la collecte*

Les données collectées sont utilisées uniquement dans le cadre :

- de votre inscription et suivi de formation,
- de la gestion administrative et pédagogique,
- de la communication avec les financeurs et partenaires,
- de l'évaluation de la qualité et de la satisfaction.

#### *Vos droits*

Vous disposez des droits suivants :

- **Accès** à vos données,
- **Rectification** en cas d'erreur,
- **Effacement** de vos données dans certains cas,
- **Opposition** au traitement,
- **Portabilité** de vos données.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter la personne en charge de la protection des données :

- **Référent RGPD** : Iliès BELDJERIOUAT
- **Email** : [operation-06@sap-hestia.f](mailto:operation-06@sap-hestia.f) - **Téléphone** : 04 91 44 87 42

## Durée de conservation

Vos données sont conservées pendant une durée conforme aux obligations légales et réglementaires, puis archivées ou supprimées de manière sécurisée.

## Sécurité

Des mesures techniques et organisationnelles sont mises en place pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données.

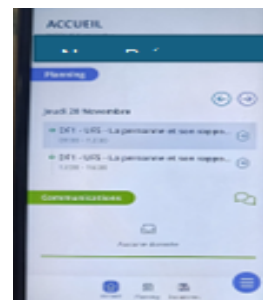
## 7. Annexes utiles

### 1. Procédure Logiciel Ypareo Neo

Lors de votre intégration au sein de notre centre de formation, la référente qualité Mme **PADUANO Marion** créer votre profil sur le logiciel formation nommée YPAREO Neo. Vous recevrez via votre adresse électronique : **vos identifiants de connexion ainsi que la procédure de modification de mot de passe** avant votre démarrage de formation.

Cette application est à télécharger via le lien suivant : <https://identity.ypareo-neo.com>

(cf. procédure utilisation logiciel remise à l'intégration)



Ce logiciel vous donne l'accès à divers services :

- Espace personnel : accès via identifiant unique au portail pour consulter les informations administratives et pédagogiques.
- Suivi de la formation : emploi du temps, calendrier, contenus de cours, cahier de textes, notes, résultats, évaluations, progression des compétences.
- Parcours d'alternance : visualisation des périodes en entreprise, des contrats et des visites, informations sur l'entreprise d'accueil.
- Communication et services : échanges avec les formateurs et le centre, accès aux actualités, ressources en ligne et éventuellement enquêtes de satisfaction.
- Pointage

### Précision concernant la procédure de pointage:

Un pointage est obligatoire pour chaque journée de présence au centre de formation. Il permet votre couverture et rémunération. Le centre de formation transmettra à votre employeur tous les mois votre relevé d'heure pour justifier et déclencher votre rémunération.

Le formateur à l'ouverture de la session ouvrira l'accès au pointage via l'application YPAREO NEO.

Vous recevrez un mail sur votre adresse électronique vous permettant de pointer votre présence. Le formateur validera votre pointage. Cette procédure se réalisera dans un temps imparti de 15mn à partir de l'heure de démarrage de la session soit entre 9h-9h15 et 13h-13h15. Au-delà de ces créneaux vous serez considérés en retard ou absent et vous devrez justifier le motif de votre retard (au-delà de 15 mn) ou absence.

Vous trouverez ci-dessous la liste des documents remis lors de votre entrée en parcours de formation et les ressources complémentaires utiles pour votre parcours de formation:

### Remis à l'apprenant lors de son intégration :

#### **Documents administratifs**

- Règlement intérieur du centre de formation (CF. ARTICLE 5)
- Convention de formation / contrat d'alternance
- Charte de confidentialité et RGPD
- Attestation d'entrée en formation

#### **Documents pédagogiques**

- Calendrier de la formation
- Programme détaillé du parcours DEAES
- Référentiel de compétences et modalités d'évaluation

#### **Informations pratiques présents au sein du livret d'accueil.**

- Plan d'accès au centre IFAD HESTIA
- Horaires d'ouverture et contacts utiles
- Liste des équipements disponibles (salles, matériel, etc.)
- Consignes de sécurité et d'évacuation
- Fiche récapitulative des interlocuteurs clés (administratif, pédagogique, handicap, qualité)
- Procédure de réclamation ou demande d'aménagement
- Procédure pointage Ypareo Neo

## Liens utiles

- Site internet du centre : <https://ifad-hestia.fr/>
- Portail CPF : <https://www.moncompteformation.gouv.fr>
- MDPH : <https://www.mdpf.fr>
- AGEFIPH : <https://www.agefiph.fr>

## 2. Formulaire de réclamation

### FORMULAIRE DE RÉCLAMATION – APPRENANTS

Recueil et traitement des réclamations des parties prenantes.

**Modalités de dépôt de la réclamation** : Document à compléter et transmettre par mail auprès de la responsable pédagogique sur l'adresse suivante : [a.tauban@ifad-hestia.fr](mailto:a.tauban@ifad-hestia.fr)

#### 1. Informations sur l'apprenant

Élément	À compléter
Nom et prénom	
Statut Apprenant	<input type="checkbox"/> CFA <input type="checkbox"/> PRO      Groupe :
Intitulé de la formation	
Période de formation	
Adresse e-mail	

#### 2. Objet de la réclamation et description détaillée des faits

Définition Qualiopi : Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due, formulée par écrit. Merci de décrire précisément les faits (dates, lieux, personnes concernées, circonstances) :

**Objet précis de la réclamation :**

.....  
 .....  
 .....

**Type de dysfonctionnement (cocher) :**

- Organisation       Contenu pédagogique       Formateur  
 Moyens matériels       Conditions d'accueil       Évaluation / Certification  
 Autre : .....

#### 3. Attentes de l'apprenant

- Réponse écrite     Action corrective     Entretien     Autre : .....

#### 6. Engagement du centre de formation

Le centre de formation s'engage à accuser réception de la réclamation, à analyser la situation de manière objective et confidentielle, et à apporter une réponse argumentée dans un délai raisonnable, dans une logique d'amélioration continue.

#### 7. Date et signature

Date : ..... / ..... / .....

Signature de l'apprenant :

**Lien de téléchargement : [Formulaire Reclamation Apprenant.docx](#)**



**Version du livret : 1.0**

**Date de mise à jour :** Avril 2026.

**Document susceptible d'être modifié en fonction des évolutions réglementaires ou organisationnelles.**