

## LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE

*Afin de garantir une formation de qualité vous retrouverez dans ce livret d'accueil tous les éléments nécessaires à votre formation.*

### Présentation de MR FORMATION

#### Historique rapide

Créé en 2022, MR FORMATION est un organisme de formation professionnelle basé à Marseille, qui accompagne depuis plusieurs années les salariés, demandeurs d'emploi et professionnels dans le développement de leurs compétences. Fort d'une équipe pédagogique expérimentée et de partenaires engagés, MR FORMATION s'inscrit dans une logique de qualité et de proximité.

#### Domaines de formation

MR FORMATION propose un large éventail de formations réparties autour de trois grands pôles :

- **Les formations tertiaires** (bureautique, communication, gestion...)
- **Les formations 3S : sanitaire, social et santé** (accompagnement, bien-être, prévention...)
- **Les formations immobilier et bailleurs sociaux** (gestion locative, état des lieux, management...)

Chaque parcours est conçu pour répondre aux exigences du terrain et aux attentes des professionnels.

#### Publics cibles

Nous formons :

- Les **salariés** en poste souhaitant renforcer ou actualiser leurs compétences,
- Les **demandeurs d'emploi** en recherche de qualification ou de reconversion,
- Les **entreprises** souhaitant former leurs équipes,
- Les **structures médico-sociales**, collectivités, bailleurs sociaux ou établissements spécialisés.

#### Valeurs de l'organisme

Chez MR FORMATION, nous croyons en une formation accessible, humaine et tournée vers l'action.

Nos valeurs :

- **Professionnalisme** : des contenus pédagogiques concrets, animés par des formateurs experts.
- **Respect** : de chaque parcours, de chaque personne, quelles que soient ses origines ou son niveau.
- **Engagement** : nous accompagnons chaque stagiaire avec sérieux, du premier contact à la fin de la formation.
- **Adaptabilité** : des formations pensées pour s'ajuster aux réalités du terrain et aux besoins de nos clients.

Chers stagiaires,

Je vous souhaite la bienvenue au sein de notre organisme de formation. Vous avez fait le choix de vous former, d'évoluer ou de vous reconverter, et c'est un engagement fort que nous saluons.

Notre équipe est mobilisée pour vous accompagner tout au long de votre parcours, dans un cadre bienveillant, exigeant et propice à l'apprentissage. Nous mettons un point d'honneur à ce que chaque formation soit concrète, utile et adaptée à vos réalités professionnelles.

N'hésitez pas à poser des questions, à vous exprimer et à vous investir pleinement : votre progression est notre priorité.

Bonne formation à toutes et à tous !

**Le Directeur**

*VICHOT Loris*

## PLAN D'ACCÈS POUR LES FORMATION DANS NOS LOCAUX

Adresse : 24-26 Boulevard Gay Lussac 13014 Marseille, immeuble ENERGIE – RDC COULOIR DROITE

Contact : 04 96 16 06 90

### **Depuis l'A50/L2 en direction Aix-en-Provence :**

- Prendre la sortie en direction de Les Arnavaux
- Prendre Av. du Marché national et Bd Ampère en direction de votre destination
- Rejoindre Rue Jean Queillau
- Au rond-point, prendre la 3e sortie sur Av. du Marché national
- Au rond-point, prendre la 2e sortie et continuer sur Av. du Marché national
- Au rond-point, continuer tout droit pour rester sur Av. du Marché national
- Au rond-point, prendre la 1re sortie et continuer sur Av. du Marché national
- Continuer tout droit sur Av. du Marché national
- Au rond-point, continuer tout droit sur Bd Ampère
- Continuer sur Bd Gay Lussac

### **Depuis l'A7 en direction de Marseille centre :**

- Prendre la sortie 34 vers Les Arnavaux
- Prendre Av. du Marché national, Bd Ampère et Bd Gay Lussac en direction de votre destination
- Tourner légèrement à droite vers Av. du Marché national (panneaux vers Les Arnavaux)
- Continuer tout droit sur Av. du Marché national
- Continuer tout droit sur Av. du Marché national
- Au rond-point, continuer tout droit sur Bd Ampère
- Continuer sur Bd Gay Lussac

### **Arrêt de bus :**

Bus N°38 : Canet Ambrosini et Gay Lussac



## Restaurants et hôtels à proximité

### Une petite faim ?

Pour la livraison (Déliveroo / Just eat / Uber eat...) voici l'adresse :  
24 / 26 Boulevard Gay Lussac, Immeuble énergie 13014 Marseille

**Restaurant le 27** : 27 Boulevard Gay Lussac (2min à pied) – 04 88 64 12 43

**Restaurant Le Bask** : 10 Boulevard Ampère 13014 Marseille (5min à pied) – 07 60 40 09 10

**Resto Club – Roof top** : 9 Boulevard Gay Lussac 13014 Marseille (1min à pied) - 04 88 91 95 70

**KFC Marseille les Arnavaux** : 1 Boulevard Simon Bolivar, 13015 Marseille (5min voiture)

**La fournée du Papou (boulangerie)** : 68 boulevard capitaine Gèze, 13014 Marseille (3min à pied)

### Pour dormir :

**Montempô Marseille Euromed - Appart hôtel** : 17 Rue René Cassin, 13003 Marseille – 04 91 62 15 50

**B&B HOTEL Marseille Les Ports** : 5 Rue Paul Brutus, 13015 Marseille - 08.92.78.29.29

**Appart'City Classic Marseille Euromed** : 18 Rue de Ruffi 120, 13002 Marseille - 04 57 38 37 13

**Appart'hôtel Odalys City Marseille Euromed** : 4 Rue Jean-Gaspard Vence, 13002 Marseille – 04 84 47 49 21

***En cas de besoin n'hésitez pas à nous contacter : 04 96 16 06 90***

## **DROITS ET DEVOIRS DES STAGAIRES**

Dans le cadre de leur formation, les stagiaires de MR FORMATION bénéficient de droits, mais ont également des devoirs. Le respect de ces règles est essentiel au bon déroulement de la formation, dans l'intérêt de chacun.

### **Assiduité, absences et retards**

La présence à l'ensemble des heures de formation est obligatoire. Toute absence ou retard doit être justifié dans les plus brefs délais auprès de l'organisme de formation.

Les absences injustifiées ou les retards répétés peuvent entraîner un signalement à l'organisme financeur et compromettre la délivrance de l'attestation de fin de formation ou la validation de la certification, le cas échéant.

### **Participation active**

La réussite de la formation repose en grande partie sur l'implication des stagiaires. Une participation active est attendue durant les échanges, les ateliers et les évaluations. Chacun est invité à s'exprimer dans un cadre bienveillant, dans le respect des autres et des règles de fonctionnement du groupe.

### **Respect du matériel**

Les stagiaires s'engagent à utiliser avec soin les équipements, les locaux et le matériel mis à leur disposition. Toute dégradation volontaire pourra entraîner une exclusion de la formation et donner lieu à un remboursement des frais engagés par l'organisme.

### **Engagement de confidentialité**

Les stagiaires s'engagent à respecter la confidentialité des informations auxquelles ils pourraient avoir accès pendant la formation, notamment lors des échanges en groupe ou dans le cadre de mises en situation. Le respect de la vie privée, des expériences et témoignages partagés est une exigence essentielle du cadre pédagogique.

## QUALITÉ ET RÉCLAMATION

### **Démarche qualité**

MR FORMATION s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. Cet engagement repose sur l'écoute des stagiaires, l'analyse régulière des retours, et l'adaptation constante des contenus et méthodes pédagogiques aux besoins du terrain.

Notre organisme est conforme aux exigences du référentiel national qualité **Qualiopi**, garantissant la qualité du processus de formation.

### **Procédure de réclamation ou d'insatisfaction**

En cas d'insatisfaction, de dysfonctionnement ou de problème rencontré au cours de la formation, les stagiaires sont invités à en informer leur formateur dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée, ils peuvent formuler une réclamation écrite par **mail adressé au référent qualité**.

Chaque réclamation est étudiée dans les meilleurs délais et fait l'objet d'un retour personnalisé. Les actions correctives nécessaires sont ensuite mises en œuvre.

### **Questionnaire de satisfaction**

En fin de formation, chaque stagiaire est invité à remplir un **questionnaire de satisfaction**. Ce document permet d'évaluer :

- La qualité de l'accueil,
- Les méthodes pédagogiques,
- Les contenus proposés,
- Les conditions matérielles,
- Et la satisfaction globale.

Les retours sont essentiels pour faire évoluer nos formations et garantir une prestation de qualité.

### **Coordonnées du référent qualité**

Pour toute question ou réclamation liée à la qualité de la formation :

**Nom** : VICHOT Loris

**Mail** : [contact@mrformation.fr](mailto:contact@mrformation.fr)

**Téléphone** : 07 50 46 12 45

## POLITIQUE RGPD

### Introduction

Notre organisme de formation accorde une importance majeure à la protection et à la confidentialité des données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de ses activités. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, nous adoptons des mesures techniques et organisationnelles rigoureuses afin de garantir la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles.

### 1. Finalité du traitement des données

Les données collectées visent exclusivement à :

- Assurer la gestion administrative et pédagogique des formations.
- Gérer l'inscription, le suivi pédagogique, et l'évaluation des stagiaires.
- Répondre aux obligations légales et réglementaires (déclaration d'activité, suivi qualité, etc.).

### 2. Catégories de données collectées

- Nom et prénom
- Adresse email

Aucune autre information sensible n'est stockée dans notre base de données.

### 3. Mesures techniques de sécurité

- **Chiffrement des données :**
  - Toutes les données collectées sont systématiquement chiffrées lors de leur stockage (AES 256 bits).
  - Utilisation du protocole sécurisé HTTPS pour tous les échanges de données en ligne.
- **Contrôle d'accès :**
  - Authentification sécurisée des utilisateurs avec des mots de passe robustes, renouvelés régulièrement.
  - Gestion stricte des droits d'accès selon le principe du moindre privilège, limitant l'accès aux seules données nécessaires à la fonction de l'utilisateur.
- **Sauvegarde et récupération des données :**
  - Sauvegardes automatiques quotidiennes stockées sur des serveurs sécurisés distants.
  - Test régulier des procédures de restauration des données pour assurer la continuité d'activité.
- **Protection des équipements :**
  - Systèmes antivirus et pare-feu professionnels mis à jour automatiquement.
  - Sécurisation physique des locaux avec contrôle d'accès restreint et vidéo-surveillance.

### 4. Mesures organisationnelles de sécurité

- **Politique interne de confidentialité :**
  - Sensibilisation régulière du personnel à la sécurité des données et à la confidentialité par des formations dédiées.
  - Signature d'accords de confidentialité par chaque employé.
- **Gestion des incidents de sécurité :**
  - Procédure claire pour la gestion et la notification immédiate des violations de données.
  - Analyse systématique et documentation des incidents afin de mettre en œuvre des actions correctives efficaces.
- **Sous-traitance :**
  - Sélection rigoureuse des prestataires et sous-traitants, avec signature systématique d'un contrat de traitement des données conforme au RGPD.

- Audits réguliers des sous-traitants pour s'assurer du respect des engagements pris en matière de sécurité des données.
- **Conservation limitée des données :**
  - Respect strict des durées de conservation définies en fonction des finalités du traitement et des obligations légales.
  - Destruction sécurisée ou anonymisation des données au terme de la période de conservation.

**5. Droits des personnes concernées** Conformément au RGPD, chaque personne dispose des droits suivants :

- Accès à ses données personnelles
- Rectification et mise à jour
- Opposition et limitation du traitement
- Effacement (droit à l'oubli)
- Portabilité des données

Toute demande relative à ces droits doit être adressée au Responsable de la Protection des Données (DPO), désigné au sein de notre organisme, par email ou courrier postal.

**6. Mise à jour de la politique** La présente politique est revue annuellement ou lors d'évolutions significatives des pratiques internes ou réglementaires.

**Contact du DPO :**

- Email : [contact@mrformation.fr](mailto:contact@mrformation.fr)
- Adresse : 24-26 Boulevard Gay Lussac 13014 Marseille.

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

### ARTICLE 1

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

### ARTICLE 2 / DISCIPLINE

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux de l'organisme ;
- De se présenter aux formations en état d'ébriété, et/ou sous l'effet de stupéfiants ;
- De modifier les supports de formation ;
- D'emporter tout support documentaire ou de formation sans autorisation explicite du Responsable pédagogique ;
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions.

### ARTICLE 3 / SANCTIONS

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 ;
- Exclusion définitive de la formation

### ARTICLE 4 / ENTRETIEN PREALABLE A UNE SANCTION ET PROCEDURE

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.

Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. 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 : celui-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion 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 ait eu la possibilité de s'expliquer devant une Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

## ARTICLE 5 / HYGIENE ET SECURITE

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.

## ARTICLE 6 / Horaires des formations – Absence / retard

Les horaires de stage sont fixés par l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires sur la convocation à la formation.

Les stagiaires sont tenus de respecter scrupuleusement les horaires qui leur sont communiqués sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- en cas d'absence ou de retard, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation par téléphone au 06 50 14 93 89 ou sur l'adresse [contact@mrformation.fr](mailto:contact@mrformation.fr) et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de formation, sauf circonstances exceptionnelles validées par le directeur du centre de formation.
- lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme de formation informe préalablement l'employeur de ces absences.
- Les manquements non justifiés à l'obligation d'assiduité déterminée dans les conditions prévues au 2° de l'article R. 6341-13 par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.
- en outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341-45 du Code du Travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences.

## ARTICLE 7 / Réclamations

Les stagiaires, les employeurs font part de leurs réclamations au Référént Pédagogique qui leur accorde une attention particulière. La confidentialité des échanges est assurée.

Les stagiaires sont reçus sur place à leur demande par le Référént Pédagogique, aux pauses, avant/après les horaires de formation, ou sur rendez-vous au 06 50 14 93 89 ou sur l'adresse [contact@mrformation.fr](mailto:contact@mrformation.fr).

Les employeurs peuvent communiquer leurs réclamations par téléphone, ou courriel, ou sur rendez-vous, au 06 50 14 93 89 ou sur l'adresse [contact@mrformation.fr](mailto:contact@mrformation.fr)

Après connaissance des réclamations, les mesures correctives appropriées sont mises en œuvre par le Référént Pédagogique.

## ARTICLE 8 / Publicité du Règlement Intérieur

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire (avant toute inscription définitive).