

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

**KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

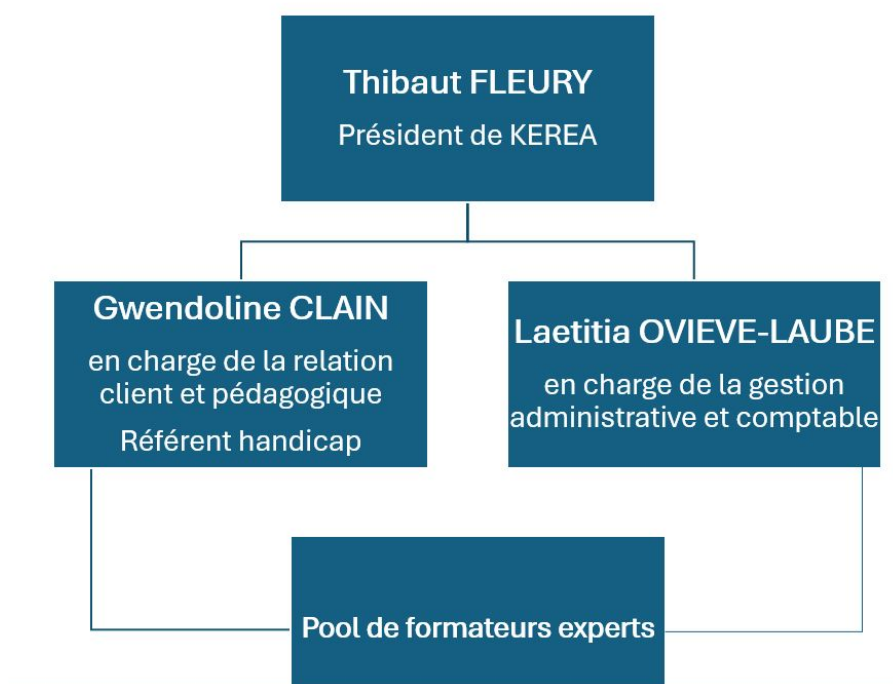
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

The screenshot shows the 'Suivi qualité' (Quality Follow-up) section of the Dendreo application. It features a table with columns for ticket details. The table contains one entry:

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.			Sauveteur Secouriste du Travail	GUERNOU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereea met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereea conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows the 'Déposer un signalement ou une suggestion' form on the Kereea website. At the top, there is a navigation bar with 'Kereea' logo, 'Accueil', 'Agenda', 'Formations', 'Documents', 'Catalogue', and 'Signalement/Suggestion'. Below the navigation bar, a light blue box contains the text: 'Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc.' The main form area is titled 'Déposer un signalement ou une suggestion'. It contains several fields: 'Type' (a dropdown menu with the text '-- Choisissez un type --'), 'Action de formation concernée' (a text input field with the placeholder 'Saisir l'intitulé d'une ADF'), and 'Date d'ouverture' (a date picker showing '07/03/2025'). Below these fields is a 'Description' section with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, font color, font size) and a large text area. At the bottom of the form, there is a dashed box for file upload with the text 'Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)'. There are two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Envoyer'.

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR**

### **Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

#### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

##### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

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

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,
- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avertir immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s'applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l'accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8 – Boissons alcoolisées et drogues**

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9 – Animaux**

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10 – Droits à l'image et enregistrement**

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11 – Supports pédagogique**

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12 – Formalisme attaché au suivi de la formation**

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13 – Horaires de formation**

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14 – Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15 – 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.

**Article 16 – Tenue**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17 – Comportement**

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18 – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
  
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
  
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
  
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m<sup>2</sup> par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

#### **KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

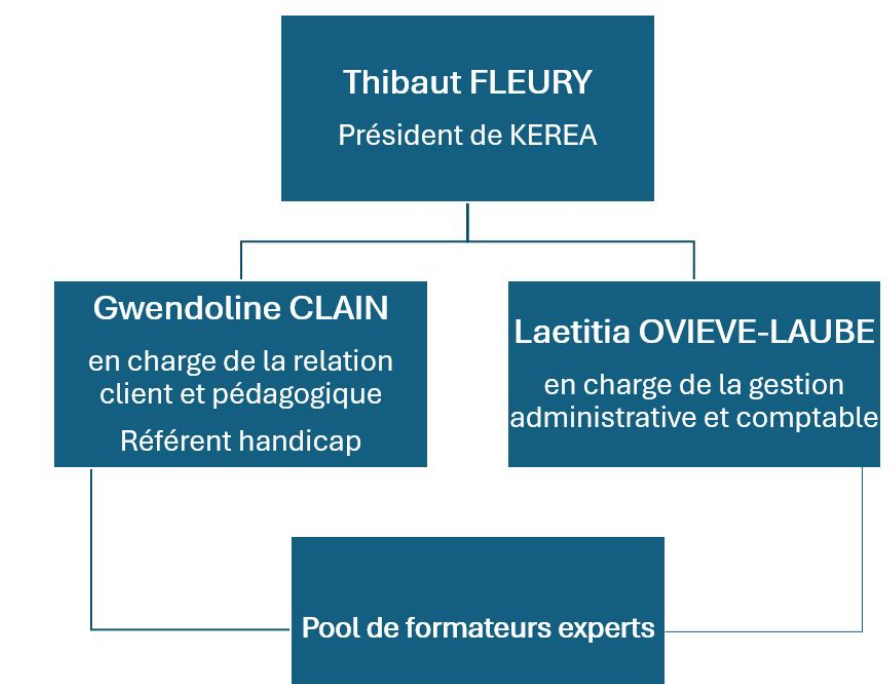
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.			Sauveteur Secouriste du Travail	GUERNOU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereia met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereia conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows the Kereia website interface. At the top, there is a navigation bar with the Kereia logo and menu items: Accueil, Agenda, Formations, Documents, and Catalogue. On the right, there is a search icon and a button for 'Signalement/Suggestion'. Below the navigation bar, a light blue banner contains the text: 'Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc.' Below this banner, the main heading is 'Déposer un signalement ou une suggestion'. The form itself has three input fields at the top: 'Type \*' with a dropdown menu, 'Action de formation concernée' with a text input field containing 'Saisir l'intitulé d'une ADF', and 'Date d'ouverture \*' with a date picker set to '07/03/2025'. Below these fields is a rich text editor for the 'Description' with various formatting icons (bold, italic, underline, link, etc.) and a font size dropdown set to '10pt'. At the bottom of the form, there is a dashed box for file upload with the text 'Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)'. Finally, there are two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Envoyer'.

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

#### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

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

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,
- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avvertir immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s'applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l'accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8** – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9** – Animaux

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10** – Droits à l'image et enregistrement

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11** – Supports pédagogique

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12** – Formalisme attaché au suivi de la formation

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13** – Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14 – Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15 – 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.

**Article 16 – Tenue**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17 – Comportement**

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18 – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m<sup>2</sup> par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

#### **KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

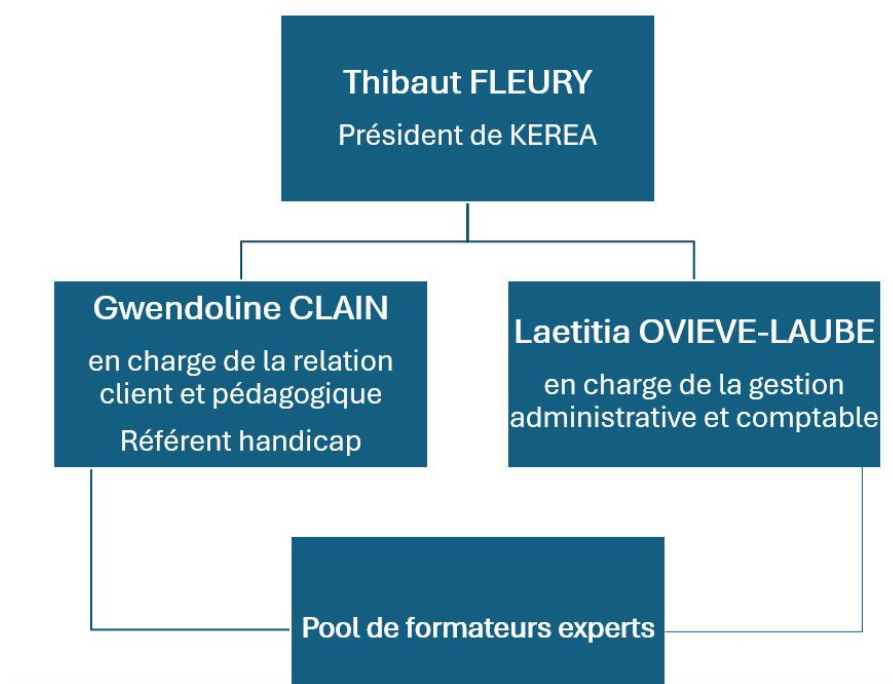
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

The screenshot shows the 'Suivi qualité' (Quality Follow-up) section of the Dendreo application. It features a table with columns for ticket details. The following table represents the data visible in the screenshot:

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.			Sauveteur Secouriste du Travail	GUERNOU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereia met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereia conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows the Kereia website interface. At the top, there is a navigation bar with the Kereia logo and menu items: Accueil, Agenda, Formations, Documents, and Catalogue. On the right, there is a search icon and a button for 'Signalement/Suggestion'. Below the navigation bar, a light blue banner contains the text: 'Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc.' Below this banner, the main heading is 'Déposer un signalement ou une suggestion'. The form itself has three input fields at the top: 'Type \*' with a dropdown menu, 'Action de formation concernée' with a text input field containing 'Saisir l'intitulé d'une ADF', and 'Date d'ouverture \*' with a date picker set to '07/03/2025'. Below these fields is a rich text editor for the 'Description' with various formatting icons (bold, italic, underline, link, etc.) and a font size dropdown set to '10pt'. At the bottom of the form, there is a dashed box for file upload with the text 'Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)'. Finally, there are two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Envoyer'.

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR**

### **Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

#### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

##### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

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

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,

- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avertir immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s'applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l'accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8** – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9** – Animaux

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10** – Droits à l'image et enregistrement

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11** – Supports pédagogique

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12** – Formalisme attaché au suivi de la formation

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13** – Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14 – Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15 – 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.

**Article 16 – Tenue**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17 – Comportement**

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18 – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
  
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
  
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
  
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m2 par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

#### **KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

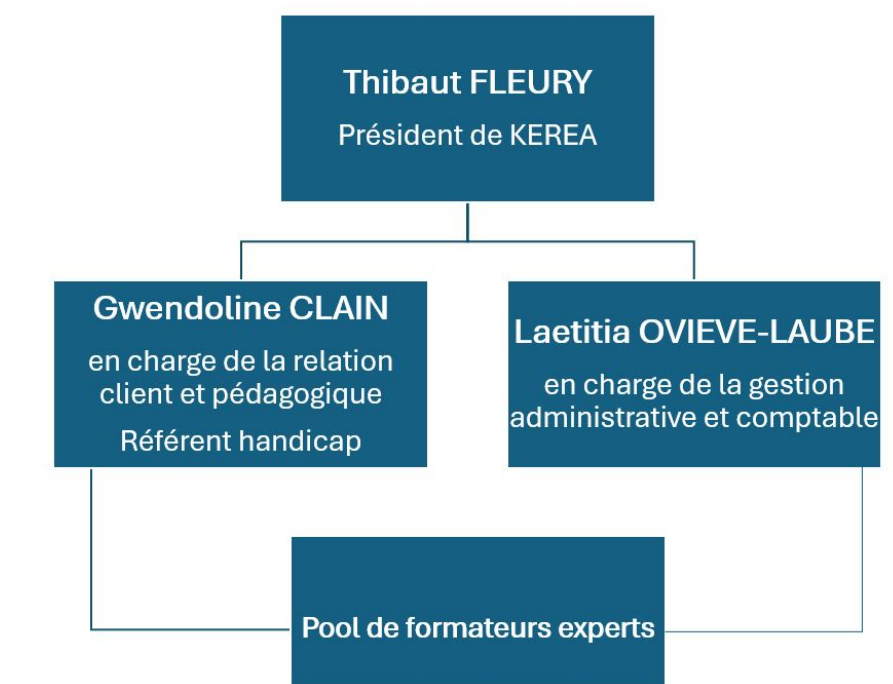
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrillateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.		Sauveteur Secouriste du Travail		GUERNIU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereia met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereia conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows a web form titled "Déposer un signalement ou une suggestion". At the top, there is a blue banner with the text: "Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc." Below this, the form has three input fields: "Type \*" with a dropdown menu, "Action de formation concernée" with a text input containing "Saisir l'intitulé d'une ADF", and "Date d'ouverture \*" with a date picker set to "07/03/2025". The "Description" section features a rich text editor with various icons for bold, italic, underline, strikethrough, list, link, and unlink, along with a font size dropdown set to "10pt". Below the editor is a dashed box for file upload with the text "Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)". At the bottom, there are two buttons: "Annuler" and "Envoyer". The top navigation bar includes "Kereia", "Accueil", "Agenda", "Formations", "Documents", "Catalogue", and "Signalement/Suggestion".

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR**

### **Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

#### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

##### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

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

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,
- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avvertir immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s'applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l'accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8** – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9** – Animaux

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10** – Droits à l'image et enregistrement

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11** – Supports pédagogique

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12** – Formalisme attaché au suivi de la formation

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13** – Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14 – Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15 – 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.

**Article 16 – Tenue**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17 – Comportement**

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18 – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
  
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
  
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
  
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m2 par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

#### **KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

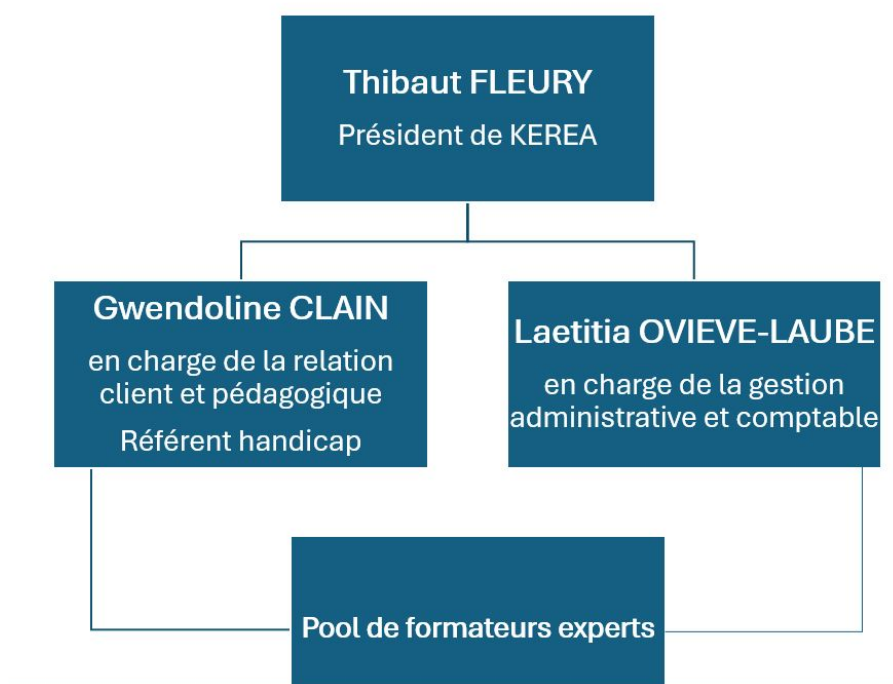
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

The screenshot displays the 'Suivi qualité' (Quality Follow-up) section of the Dendreo application. It features a table with the following columns: N°, Statut, Criticité, Date de création, Date limite, Type, Visible sur Extranets, Description, Action menée, Date de clôture, Clôturé par, Action de Formation concernée, and Personne concernée. The table contains one entry with the following details:

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.		Sauveteur Secouriste du Travail		GUERNOU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereia met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereia conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows the Kereia website interface. At the top, there is a navigation bar with the Kereia logo and menu items: Accueil, Agenda, Formations, Documents, and Catalogue. On the right, there is a search icon and a button labeled 'Signalement/Suggestion'. Below the navigation bar, a light blue banner contains the text: 'Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc.' Below this banner, the main heading is 'Déposer un signalement ou une suggestion'. The form itself has three input fields at the top: 'Type \*' with a dropdown menu, 'Action de formation concernée' with a text input field containing 'Saisir l'intitulé d'une ADF', and 'Date d'ouverture \*' with a date picker set to '07/03/2025'. Below these fields is a rich text editor for the 'Description' with various formatting icons (bold, italic, underline, link, etc.) and a font size dropdown set to '10pt'. At the bottom of the form, there is a dashed box for file upload with the text 'Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)'. Finally, there are two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Envoyer'.

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR**

### **Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

#### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

##### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

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

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,

- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avvertir immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s'applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l'accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8 – Boissons alcoolisées et drogues**

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9 – Animaux**

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10 – Droits à l'image et enregistrement**

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11 – Supports pédagogique**

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12 – Formalisme attaché au suivi de la formation**

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13 – Horaires de formation**

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14** – Absences, retards ou départs anticipés

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15** – 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.

**Article 16** – Tenue

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17** – Comportement

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18** – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
  
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
  
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
  
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m2 par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

#### **KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

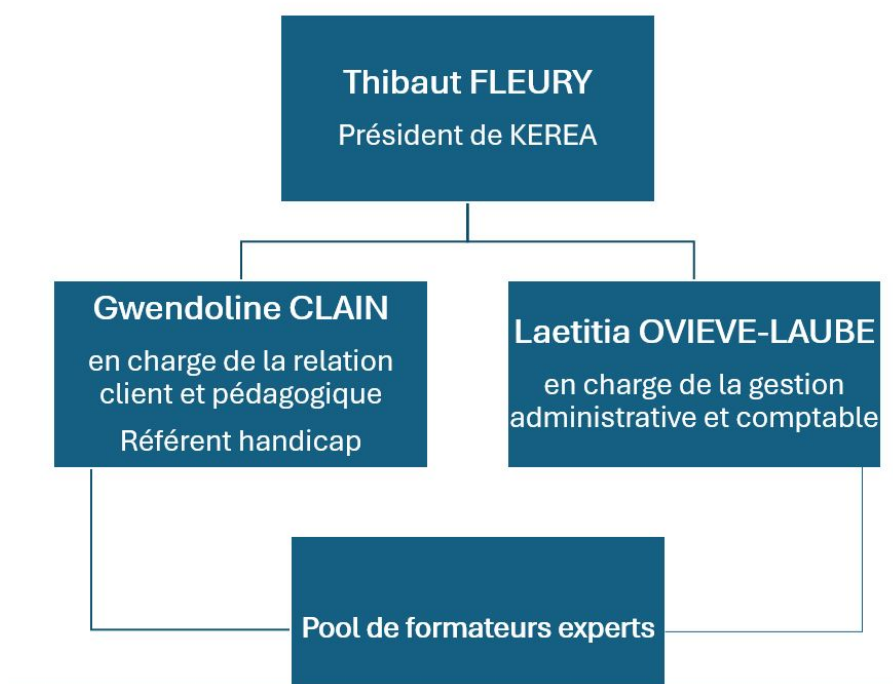
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, Je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.		Sauveteur Secouriste du Travail		GUERNOU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereea met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereea conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows the Kereea website interface for submitting a report or suggestion. At the top, there is a navigation bar with the Kereea logo and menu items: Accueil, Agenda, Formations, Documents, and Catalogue. On the right, there is a search icon and a button labeled 'Signalement/Suggestion'. Below the navigation bar, a light blue banner contains the text: 'Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc.' The main form area is titled 'Déposer un signalement ou une suggestion'. It contains several input fields: 'Type' (a dropdown menu with the placeholder '-- Choisissez un type --'), 'Action de formation concernée' (a text input field with the placeholder 'Saisir l'intitulé d'une ADF'), and 'Date d'ouverture' (a date picker showing '07/03/2025'). Below these fields is a 'Description' section with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, font color, font size) and a large text area. At the bottom of the form, there is a dashed box for file upload with the text 'Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)'. There are two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Envoyer'.

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR**

### **Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

#### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

##### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

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

- Des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,

- De toute consigne imposée soit par la Direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avvertir immédiatement la Direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s'applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l'accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8 – Boissons alcoolisées et drogues**

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9 – Animaux**

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10 – Droits à l'image et enregistrement**

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11 – Supports pédagogique**

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12 – Formalisme attaché au suivi de la formation**

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13 – Horaires de formation**

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14 – Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15 – 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.

**Article 16 – Tenue**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17 – Comportement**

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18 – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
  
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
  
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
  
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m2 par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».

## Livret d'accueil du stagiaire

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme de formation KEREA
2. Organigramme
3. Handicap
4. Traitement des réclamations
5. Les modalités pédagogiques
6. Contacts pratiques
7. Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés
8. Règlement intérieur

### 1/ Présentation de l'organisme de formation KEREA

#### **KEREA, filiale d'Effcience Santé au Travail, accompagne les entreprises en proposant des prestations sur mesure.**

Infirmierie d'entreprise, service social, coaching, programmes de prévention personnalisés, accompagnement des collaborateurs, managers et dirigeants sur toutes les thématiques en lien avec la prévention, la santé et la qualité de vie au travail...

KEREA s'adapte aux besoins de chaque entreprise, propose des solutions sur mesure et crée de nouveaux services en fonction du contexte. Services eux-mêmes adaptables au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement.

#### *Notre mission*

KEREA, filiale d'Effcience santé au travail, porte dans son ADN les valeurs de la santé au travail et va plus loin en proposant des accompagnements sur mesure et au plus proche de vos besoins pour contribuer à la performance de votre entreprise tout en préservant le bien-être et l'épanouissement de vos collaborateurs et managers.

Notre mission est de contribuer à la performance de votre entreprise via les actions de santé et les actions qui portent sur l'ensemble du champs de la qualité de vie au travail.

#### *Notre expertise*

A travers un tissu de professionnels de santé et d'experts en qualité de vie au travail d'horizons diversifiés KEREA vous accompagne dans les problématiques auxquelles vous faites face. La mise en place de nos actions en entreprise est faite par des professionnels qui bénéficient d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise.

#### *Notre approche*

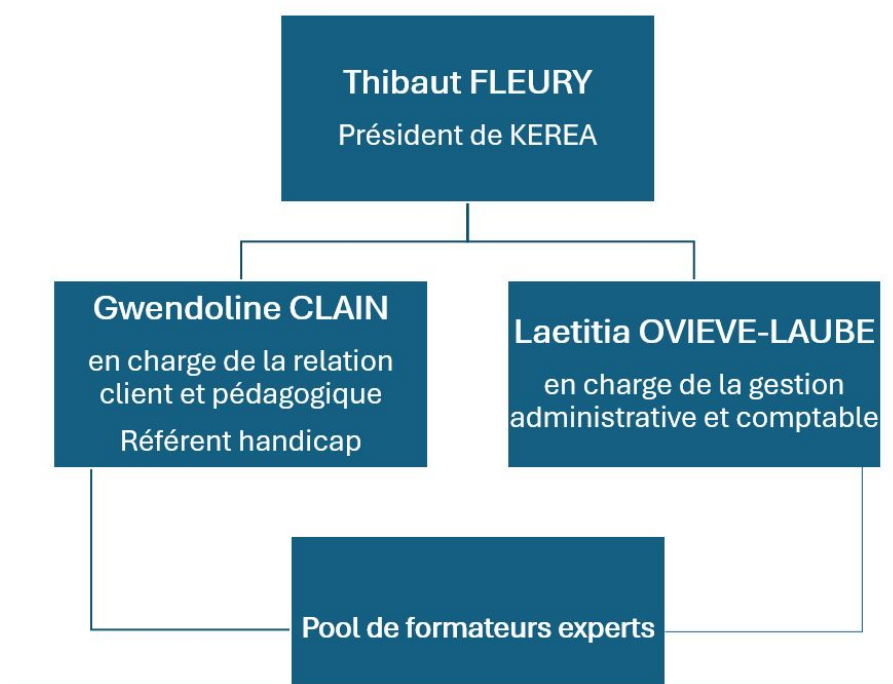
Une action qui s'adapte à votre environnement :

Dans la mouvance des méthodes agiles, du juste à temps ou encore du lean start-up, KEREA intervient dans votre entreprise pour mettre en place une prestation co-construite et parfaitement adaptée à votre environnement et modulable au gré de son évolution.



## 2/ Organigramme

### Organigramme de l'organisme de formations KEREA



## 3/ Handicap

### Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

### Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

#### 4/ Procédure suivi réclamations, aléas et difficultés

Les aléas sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations. Les difficultés sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes. Les réclamations s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

##### Modalités de traitement

KEREA met en place les modalités suivantes pour traiter les aléas, difficultés et réclamations :

- **Un processus de recueil et d'analyse** : lorsque KEREA ou toute partie prenante est confronté à un aléa, une difficulté ou une réclamation, il recueille sans délai via son outil logiciel DENDREO (et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés maximum en fonction de la nature du retour) d'abord les informations nécessaires pour comprendre la situation. Ces informations peuvent être recueillies auprès des parties prenantes concernées ou par des observations directes.
- **La mise en place d'un dispositif de gestion des réclamations** : les parties prenantes peuvent remonter des réclamations par mail à l'adresse [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu) ou l'extranet DENDREO.
- **Une réponse adaptée** : une fois la situation comprise, KEREA met en œuvre une réponse adaptée qui peut consister à apporter des modifications aux prestations ou à prendre des mesures correctives pour éviter qu'un incident ne se reproduise.
- **Un suivi** : un suivi des réclamations est suivi jusqu'à ce que la situation soit résolue. La réclamation est suivie et tracé sur le logiciel métier DENDREO. KEREA informe à chaque étapes les parties prenantes concernées de l'évolution de la situation.
- **Une amélioration continue** : KEREA analyse les réclamations pour identifier les causes des dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité des prestations.

N°	Statut	Criticité	Date de création	Date limite	Type	Visible sur Extranets	Description	Action menée	Date de clôture	Clôturé par	Action de Formation concernée	Personne concernée
6	En cours	3	05/03/2025	12/03/2025	Panne	Oui	Bonjour Défibrateur de formation PACK SST 2 HS	Bonjour Tarik, je te remercie pour ton mail, je vais le signaler aux services généraux pour vérification et réparation.		Sauveteur Secouriste du Travail		GUERNOU Tarik

#### 5/ Les modalités pédagogiques

Tout au long de la formation, chaque participant est acteur, il va pouvoir échanger, partager des

pratiques avec les autres participants.

Pour cela, Kereea met à disposition :

- Une salle de formation dotée de tables, de chaises suffisantes avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique.
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision - avec câble de branchement).
- Un paperboard avec des feutres de couleurs.

En cas de déploiement à distance de la formation Kereea conseille quelques conditions matérielles pour bien suivre la session :

- Trouver un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation,
- Avoir toute documentation institutionnelle permettant le lien avec le projet créé avec le cadre structurel et organisationnel de l'établissement,
- L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)

Tout participant peut abandonner la formation professionnelle. Cet abandon doit être motivé par un facteur tel que des difficultés personnelles, un changement de projet professionnel ..., et formalisé par un ticket d'abandon via l'extranet participants dans l'onglet signalement/suggestion.

The screenshot shows the 'Déposer un signalement ou une suggestion' form on the Kereea website. At the top, there is a navigation bar with 'Kereea' logo, 'Accueil', 'Agenda', 'Formations', 'Documents', 'Catalogue', and 'Signalement/Suggestion'. Below the navigation bar, a light blue box contains the text: 'Ce formulaire vous permet de participer au suivi qualité de l'organisme de formation en lui faisant des remontées : suggestion d'amélioration, incident, etc.' The main form area is titled 'Déposer un signalement ou une suggestion'. It contains several fields: 'Type' (a dropdown menu with the text '-- Choisissez un type --'), 'Action de formation concernée' (a text input field with the placeholder 'Saisir l'intitulé d'une ADF'), and 'Date d'ouverture' (a date picker showing '07/03/2025'). Below these fields is a 'Description' section with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, font color, font size) and a large text area. At the bottom of the form, there is a dashed box for file upload with the text 'Glissez-déposez un fichier ici pour l'uploader (ou cliquez, puis sélectionnez)'. There are two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'Envoyer'.

## 6/ Règlement intérieur

**Le règlement intérieur est également accessible ci-dessous.**

D'autre part, au démarrage de chaque action de formation, il sera rappelé les règles de bon fonctionnement d'une formation qui comprennent notamment, a minima :

- **Ponctualité**
- **Assiduité**
- **Bienveillance**

- **Respect des autres stagiaires et des intervenants** en observant notamment le respect de la parole de l'autre, le non-jugement, l'écoute, le partage et l'échange.
- **Respect des locaux, du matériel et des consignes**

## **REGLEMENT INTERIEUR**

### **Pour les stagiaires en formation**

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. Un exemplaire du présent règlement est affiché de façon permanente sur le site internet de l'organisme de formation et est présenté sur le formulaire d'inscription à toute formation.

Il est également annexé à la Convention De Formation Professionnelle.

#### **I – DISPOSITIONS GENERALES**

##### **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. Un exemplaire est consultable à tout moment par chaque stagiaire selon les modalités explicitées ci-dessus.

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. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

## II – REGLES D’HYGIENE ET DE SECURITE

### Article 3 – Principes généraux

La prévention des risques d’accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- Des prescriptions applicables en matière d’hygiène et de sécurité sur les lieux de formation,
- De toute consigne imposée soit par la Direction de l’organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s’agissant notamment de l’usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres, en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d’hygiène et de sécurité. S’il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il doit en avertir immédiatement la Direction de l’organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 4 – Consignes d’incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d’incendie, et, notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichés dans les locaux utilisés par KEREAA (tous ces locaux sont classés comme Etablissements Recevant du Public et en suivent les exigences et normes de sécurité en vigueur).

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 – 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.

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

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail.

Cette interdiction s’applique notamment aux salles où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

### Article 7 – Restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation. Des espaces sont aménagés pour l’accueil et les pauses. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 8** – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue 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 drogue dans l'organisme de formation ou les locaux temporaires qu'il utilise pour les formations.

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

**Article 9** – Animaux

Les temps de formation étant des temps de travail (reconnus comme tels par la réglementation), les animaux ne sont pas admis sur les lieux de formation (salle de formation et espaces extérieurs).

**Article 10** – Droits à l'image et enregistrement

Il est formellement interdit d'enregistrer, de filmer ou de prendre des photos lors des sessions de formations. Les supports de formation seront transmis aux stagiaires.

**Article 11** – Supports pédagogique

Les supports pédagogiques (présentation PPT, fiches pratiques, ...) remis lors des formations, ne peuvent être réutilisés que pour un usage personnel, ils sont protégés par des droits d'auteur.

**III - DISCIPLINE GÉNÉRALE****Article 12** – Formalisme attaché au suivi de la formation

Les stagiaires sont tenus 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 les stagiaires, par demi-journées, et contresignées par l'intervenant.

Le stagiaire est tenu de :

- Renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action et de s'abstenir de réaliser des émargements anticipés pour les sessions n'ayant pas encore eu lieu,
- Remplir le questionnaire de satisfaction en fin de formation.

Il peut aussi lui être demandé de réaliser un bilan formalisé des acquis de la formation, notamment pour les formations sur plateforme numérique.

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

**Article 13** – Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation sur la Convocation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner une exclusion de l'action de formation en cours.

Sauf circonstances exceptionnelles et si accord du formateur, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

**Article 14 – Absences, retards ou départs anticipés**

Toute absence prévisible du stagiaire, qu'il soit également ou non le Client, 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 s'appliqueront.

Toute absence est subordonnée à l'autorisation écrite du responsable de l'établissement ou de ses représentants.

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,) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de d'éviction de l'action de formation en cours.

**Article 15 – 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.

**Article 16 – Tenue**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

**Article 17 – Comportement**

Les stagiaires s'engagent à observer les comportements en usage dans toute collectivité ainsi que les règles fixées par le formateur.

Ils s'engagent à respecter le devoir de réserve et de discrétion permettant la libre expression du groupe.

Ils s'imposent un maximum de correction et de courtoisie entre eux et vis à vis des personnels qu'ils sont appelés à côtoyer.

**Article 18 – 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.

Les stagiaires sont tenus de conserver en bon état le matériel qui leur est confié pour la formation. Ils doivent en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Les stagiaires signalent immédiatement au formateur toute anomalie du matériel. [Mise à jour le 04/07/2024](#)

#### **IV - DISCIPLINE – SANCTIONS – PROCÉDURE**

Selon les dispositions des articles R. 6352-4 à R.6352-8 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19.

(Art. R6352.3, modifié)

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le directeur de l'organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

(Art. R6352.4, modifié)

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

(Art. R6352.5, modifié)

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé comme suit :

Le directeur ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise au client et l'intéressé.

(Art. R6352.8, modifié)

Le directeur de l'organisme de formation informe l'employeur et l'organisme financeur de la sanction prise :

- Rappel à l'ordre,
- Blâme,
- Exclusion temporaire de la formation,
- Exclusion définitive de la formation.

#### **V - PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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 KEREAA 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 :

- Par courrier électronique [formation@kerea.eu](mailto:formation@kerea.eu)
- Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée au déclarant dans les meilleurs délais.

Mise à jour le 04/07/2024

## Annexe au règlement intérieur de KEREAA

Pratiques sanitaires applicables en contexte de crise sanitaire (*établies d'après les recommandations indiquées par la DREETS*).

Au moment de l'inscription à la formation :

Le présent document sur les pratiques sanitaires de l'organisme de formation est inclus en annexe au Règlement Intérieur de KEREAA et affiché en ligne sur le site kereea.eu. Les stagiaires attestent avoir pris connaissance du règlement intérieur et de ses annexes au moment de leur inscription à la formation.

Avec la convocation à la formation :

- Envoi en annexe de la fiche « Gestes Barrières » à respecter dès leur arrivée en formation,
- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires :
  - Matériel (stylo, bloc note etc.),
  - Boisson (bouteille d'eau, thermos),
  - Un repas ne nécessitant pas de stockage réfrigéré ou de réchauffage (pour éviter les groupements),
  - Aucune boisson et aucune alimentation ne seront proposées par l'organisme de formation ni par le site d'accueil de la formation.

==> Travail de préparation avec le formateur et/ou l'animateur :

Répartition des tâches et responsabilités respectives du formateur et de l'animateur KEREAA en amont de la formation (a minima 15 jours avant) afin d'anticiper les difficultés pouvant résulter d'exigences particulières.

Concernant par exemple :

Le matériel :

- Dématérialiser au maximum les supports de formation,
- S'assurer que le site est équipé du matériel nécessaire au respect des gestes barrières : mouchoirs à usage unique, poubelle dédiée, jerrican d'eau (si un lavabo n'est pas disponible), savon, essuies mains en papier à usage unique, masques chirurgicaux, (pour les stagiaires qui les ont demandés ou si un segment de la formation ne permet pas de respecter la distanciation physique).

Lieu de formation :

- Organiser le nettoyage, au minimum une fois par jour, dans la salle les objets et les surfaces fréquemment touchés (poignées de portes, sanitaires, etc.),
- Organiser un sens de circulation dans la salle avec une porte d'entrée et une porte de sortie lorsque cela est possible,
- Déterminer la capacité d'accueil permettant de respecter les mesures sanitaires à appliquer et, selon le cas, organiser les salles de formation de manière à respecter les distances de sécurité entre participants : au moins 1m entre sièges ou tables des participants (soit environ 4 m2 par stagiaire, à l'exception de ceux placés, dans la configuration de la salle de formation, contre un mur, une fenêtre, etc.).

Mise à jour le 04/07/2024

- S'il n'est pas possible d'organiser la salle de formation de manière à respecter une distance d'au moins un mètre entre les participants, un masque, sera proposé, de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %).

Pendant la journée de formation :

- Respect des distances de sécurité (> 1m) dès l'accueil des participants et durant l'ensemble de la formation,

- Rappel verbal aux stagiaires des gestes à respecter + affichage des consignes sanitaires et des gestes barrière et relecture collective en début de formation,

- Mise à disposition sur site du matériel nécessaire permettant le respect des gestes barrières,

- Maintien des portes en position ouverte durant toute la formation pour éviter la manipulation des poignées de porte,

- Aération des espaces de travail (a minima pendant 15 minutes toutes les 3 heures) : une salle de formation peut être aérée lors d'une pause, entre deux cours, durant la pause déjeuner etc.

- Port du masque :

- Le port du masque n'est pas obligatoire lorsque les règles de distanciation > 1 m physique sont respectées,

- Le port du masque est obligatoire lorsque la distanciation physique > 1 m ne peut pas être respectée,

- Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

- Signature par les tous participants d'une décharge Covid-19 attestant que ces pratiques ont été appliquées.

### **Après la journée de formation :**

Modalités de gestion des absences et d'alerte de l'organisme en cas de suspicion de COVID 19 pour un stagiaire :

La fiche Décharge Covid-19, signée par tous les participants (stagiaires, formateur, animateur), comporte la mention : « En cas d'infection Covid-19, déclarée dans les 48 heures qui suivent la formation, je m'engage à prévenir KEREAA dans les plus brefs délais afin de leur permettre de prévenir l'ensemble du groupe du risque sanitaire encouru lors de leur participation à la formation ».