



Livret d'accueil

Organisme de formation — ACVIPRO

Ce document est remis à chaque apprenant en amont de son entrée en formation. Et téléchargeable sur le site www.acvipro.fr

Il décrit l'organisation, les règles et les engagements mutuels de votre parcours.

1. Informations pratiques et logistiques
2. Accueil des stagiaires
3. L'offre de formation
4. Notre équipe pédagogique
5. Notre engagement qualité – Qualiopi
6. Modalités de formation (présentiel et distanciel)
7. Droits et devoirs du stagiaire
8. Réclamations et amélioration continue
9. Lettre d'engagement
10. Règlement intérieur
11. Conditions Générales de Vente

1. Informations pratiques et logistiques

Les formations dispensées par ACVIPRO se tiennent dans nos locaux ou à distance, selon les modalités précisées dans votre convention de formation.

Nos coordonnées

Siège social	2 allée des Bruyères – 25000 Besançon
Local de formation	6B Boulevard Diderot – 25000 Besançon
Téléphone	06 50 55 86 06
Email	acvipro25@gmail.com
Site web	www.acvipro.fr

Responsable de formation

Mme MOUHOUBI Djamila – Responsable pédagogique et formatrice référente.

Annulations et reports

Toute demande d'annulation ou de report doit être transmise par courriel à acvipro25@gmail.com, au minimum 30 jours ouvrables avant le début de la formation. Passé ce délai, et sauf cas de force majeure dûment justifié, la session sera facturée dans son intégralité, conformément aux CGV.

2. Accueil des stagiaires

Chaque apprenant est accueilli individuellement par un formateur expérimenté, ayant pris connaissance en amont du descriptif détaillé de la formation et du présent livret. Dès votre inscription confirmée, vous recevez :

- ✓ Le programme complet de la formation
- ✓ La convention ou le contrat de formation professionnelle
- ✓ Le présent livret d'accueil
- ✓ Les modalités d'accès à la plateforme ou aux locaux

ACVIPRO s'engage à prendre en compte les besoins spécifiques de chaque apprenant (accessibilité, situation de handicap, aménagement pédagogique) dès la phase d'admission, conformément aux critères Qualiopi.

3. L'offre de formation

ACVIPRO propose des formations permettant le développement de votre carrière professionnelle et de votre potentiel personnel :

- ✓ Bilan de compétences
- ✓ Coaching professionnel individuel et collectif
- ✓ Formations en management et développement des compétences
- ✓ Accompagnement à la création d'activité (Activ'Créa EMG)

Nos programmes sont disponibles dans notre catalogue et sur www.acvipro.fr

4. Notre équipe pédagogique

L'équipe pédagogique veille à maintenir à jour en permanence ses programmes, contenus et méthodes d'enseignement.

Référente	Djamila MOUHOUBI – Formatrice & Responsable pédagogique
Certifications	Coach Professionnel RNCP Niveau 7 · Praticienne Bilan de compétences
Autres compétences	Jury VAE (DEASS/DEES) · Ingénierie de formation · Management
Développement	Plan de formation annuel actualisé (exigence Qualiopi)

Consultez la liste complète de nos formateurs sur : www.acvipro.fr

5. Notre engagement qualité – Qualiopi

ACVIPRO est engagé dans une démarche qualité conforme au référentiel national Qualiopi. Notre processus repose sur :

- ✓ Communication précise des objectifs pédagogiques dès l'admission
- ✓ Adaptation des contenus et méthodes à chaque public, y compris en situation de handicap
- ✓ Qualification et formation continue de l'équipe pédagogique
- ✓ Recueil systématique des appréciations des stagiaires
- ✓ Amélioration continue des pratiques pédagogiques
- ✓ Suivi des résultats et de l'insertion des apprenants

Nous invitons chaque participant à compléter le questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation. Vos retours sont précieux.

6. Modalités de formation – Présentiel et distanciel

ACVIPRO dispense des formations en modalité INTER-entreprise, INTRA-entreprise et à distance (synchrone et asynchrone).

6.1 Formation en présentiel

Lieu	6B Boulevard Diderot – 25000 Besançon (ou locaux client pour intra)
Horaires	Entre 8h00 et 19h00, pauses comprises, selon calendrier convenu
Assiduité	Feuille d'émargement signée par demi-journée (stagiaire + formateur)

Les modalités pédagogiques (supports, méthodes, outils) sont précisées dans chaque programme. Une attestation d'adaptation des modalités est délivrée sur demande.

6.2 Formation à distance

Horaires	Entre 8h00 et 18h00, selon calendrier convenu
Assiduité	Relevés de connexion + feuilles d'émargement numériques
Accès	Lien personnalisé remis après inscription : modules, livret stagiaire
Communication	Synchrone (Zoom/Teams/Tél.) et asynchrone (email)

7. Droits et devoirs du stagiaire

Vos droits

- ✓ Bénéficier d'une formation de qualité, adaptée aux objectifs définis
- ✓ Être informé des objectifs, du programme et des modalités d'évaluation
- ✓ Exprimer vos observations via les questionnaires de satisfaction
- ✓ Signaler toute difficulté pédagogique ou matérielle au responsable de formation
- ✓ Accéder aux recours prévus par le règlement intérieur en cas de litige

Vos devoirs

- ✓ Détenir les prérequis stipulés dans le descriptif de la formation
- ✓ Respecter les horaires et les règles d'assiduité et de ponctualité
- ✓ Réaliser les travaux demandés et produire les documents attendus
- ✓ Prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer
- ✓ Adopter un comportement respectueux envers formateurs et participants
- ✓ Signaler toute absence dans les meilleurs délais en justifiant le motif

8. Réclamations et amélioration continue

Toute réclamation peut être adressée à ACVIPRO par courriel à acvipro25@gmail.com ou par courrier (2 allée des Bruyères, 25000 Besançon), au moyen de la fiche de réclamation remise sur demande.

- ✓ Chaque réclamation est enregistrée et fait l'objet d'un accusé de réception sous **2 jours ouvrés**
- ✓ Elle est traitée par la responsable de formation, qui apporte une réponse sous **15 jours ouvrés**
- ✓ Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation : CNPM-MÉDIATION-CONSOMMATION (cnpm-mediation-consommation.eu)

Les réclamations et leur traitement alimentent notre démarche d'amélioration continue, conformément au référentiel Qualiopi.

9. Lettre d'engagement

ENGAGEMENT DE L'ADHÉRENT À L'ACTION DE FORMATION – « BILAN DE COMPÉTENCES »

Le Stagiaire soussigné(e) s'engage à :

- Participer à plein temps à l'ensemble des séquences de formation
- Se présenter à l'heure et justifier tout motif d'absence dans les meilleurs délais
- S'impliquer activement dans la démarche pédagogique proposée
- Suivre les consignes du formateur et respecter les orientations pédagogiques
- Répondre aux demandes de suivi et aux évaluations intermédiaires
- Adopter un comportement adapté à la situation d'apprentissage
- Être respectueux(se) envers l'ensemble des participants et des intervenants

Je m'engage à honorer l'ensemble des points ci-dessus.

Date :

Signature :

10. Règlement intérieur de l'organisme de formation

Ce règlement est établi conformément aux articles L. 6352-3, L. 6352-4 et R. 6352-1 à R. 6352-15 du Code du Travail. Il s'applique à l'ensemble des stagiaires pour toute la durée de la formation suivie.

Hygiène et sécurité

Article 2

La prévention des risques d'accidents et de maladies est une priorité. Chaque personne doit respecter l'ensemble des consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme. Le non-respect expose le stagiaire à des sanctions disciplinaires.

Discipline générale

Article 3

Il est formellement interdit aux stagiaires de :

- ✓ Pénétrer ou demeurer dans les locaux en état d'ébriété ou sous l'emprise de substances illicites
- ✓ Consommer des boissons alcoolisées dans les locaux
- ✓ Fumer dans l'ensemble des espaces de formation
- ✓ Introduire des animaux domestiques dans l'établissement
- ✓ Quitter les sessions de formation sans autorisation préalable
- ✓ Utiliser des outils numériques personnels pendant les temps de présentiel sans autorisation du formateur

Assiduité et ponctualité

Article 4

Le stagiaire est placé sous l'autorité du coordonnateur de formation et doit suivre l'intégralité des activités prévues. La présence est contrôlée via une feuille d'émargement signée par demi-journée. À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation et une attestation de présence sont remises. Toute absence doit être signalée au coordinateur et justifiée par un document approprié consigné au dossier administratif. Conformément à l'article R 6341-45 du Code du travail, un stagiaire rémunéré par les pouvoirs publics s'expose à une retenue proportionnelle à son temps d'absence.

Sanctions

Article 5

Tout manquement au présent règlement peut faire l'objet, selon sa gravité, de : (1) un avertissement écrit, (2) un blâme, (3) une exclusion définitive de la formation.

Garanties disciplinaires

Article 6

Aucune sanction ne peut être prononcée sans que le stagiaire soit informé simultanément par écrit des griefs retenus contre lui.

Article 7

Avant toute sanction, le responsable convoque le stagiaire par LRAR en précisant l'objet, la date, l'heure et le lieu de l'entretien.

Article 8

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix. Le motif de la sanction lui est indiqué et ses explications sont recueillies.

Article 9

La sanction intervient entre 1 jour franc et 15 jours après l'entretien et fait l'objet d'une notification écrite et motivée.

Article 10

En cas d'exclusion temporaire conservatoire à effet immédiat, aucune sanction définitive ne peut être prononcée sans que le stagiaire ait été convoqué et entendu.

Article 11

Le responsable de l'organisme informe l'employeur et, le cas échéant, l'organisme paritaire de toute sanction prononcée.

Représentation des stagiaires

Article 12

Pour chaque stage > 500 heures, un délégué titulaire et un délégué suppléant sont élus au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles.

Article 13

Le scrutin a lieu pendant les heures de formation, au plus tôt 20h et au plus tard 40h après le début du stage. En cas d'impossibilité, un PV de carence est dressé.

Article 14

Les délégués sont élus pour la durée de la formation. En cas de cessation anticipée de leurs fonctions, il est procédé à une nouvelle élection.

Article 15

Les délégués formulent toute suggestion d'amélioration et présentent les réclamations relatives aux conditions de formation, d'hygiène, de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Modalités et conditions de certification

11. Conditions Générales de Vente

Applicables à compter du 05/05/2025

1. Désignation

Les présentes CGV régissent les relations entre ACVIPRO (entreprise individuelle représentée par Mme MOUHOUBI Djamila, 2 allée des Bruyères – 25000 Besançon, SIRET 879 779 734 00026, APE 8559B, déclaration d'activité n° 27250341625 – Bourgogne-Franche-Comté) et ses clients, dans le cadre de la vente de prestations de services et de formation. Toute commande implique l'adhésion pleine et sans réserve à ces CGV.

2. Objet

ACVIPRO est un organisme de formation dispensant des formations aux salariés, demandeurs d'emploi et particuliers (Bilan de compétences, Formation continue, Coaching). Elle propose également conseil et accompagnement aux particuliers et entreprises.

3. Généralités

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. ACVIPRO se réserve le droit de les modifier unilatéralement ; les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Les prix sont HT ; le client acquitte les taxes en vigueur à la date de facturation. Les modalités RGPD sont précisées à l'article 6.2.

4. Conditions de vente des prestations de services

4.1 Devis et commande – ACVIPRO intervient sur demande expresse. Un contrat commercial précisant la nature, le prix HT, les modalités de paiement et les délais est adressé au client. La commande n'est validée qu'après signature sans modification.

4.2 Prix – Exprimés en euros, soumis à TVA, calculés au forfait, à l'heure ou à la journée. Le règlement intégral vaut acceptation définitive des prestations. Aucune renégociation tarifaire n'est possible après réalisation.

4.3 Modalités de paiement – Factures payables sous 8 jours dès réception, par virement bancaire. Conformément à la LME (art. L441-6 C. com.), le délai de règlement inter-professionnels ne peut dépasser 45 jours fin de mois ou 60 jours à compter de la date d'émission.

4.4 Retard de paiement – Entraîne de plein droit : exigibilité immédiate, pénalités à 30% le taux légal (prorata temporis sur montant HT) et suspension des prestations en cours.

4.5 Durée et résiliation – Définie dans le devis ou contrat. En cas de cessation d'activité ou procédure judiciaire, résiliation possible après LRAR restée sans réponse 1 mois. Les documents clients sont restitués dans les 30 jours ouvrés suivant la fin du contrat.

4.6 Force majeure – Aucune partie n'est responsable en cas d'événement extérieur imprévisible et irrésistible (art. 1148 C. civ.). La partie défaillante dispose de 5 jours ouvrés pour notifier l'événement par LRAR. Si la force majeure perdure > 15 jours ouvrés, résiliation sans indemnité.

4.7 Obligations et confidentialité – ACVIPRO respecte la stricte confidentialité des informations client, ne divulgue aucune information et restitue tout document à l'issue de la mission. Un accord de confidentialité peut être signé sur demande.

4.8 Responsabilités – Obligation de moyen. La responsabilité d'ACVIPRO, si établie, est limitée à la moitié des sommes HT effectivement réglées à la date de la réclamation.

5. Conditions de vente des prestations de formation

5.1 Conditions d'inscription – Dossier de candidature à retourner à : acvipro25@gmail.com ou 2 allée des Bruyères – 25000 Besançon. Inscription définitive à réception du paiement et acceptation des CGV. Les frais de repas ne sont pas inclus.

5.2 Modalités contractuelles – À l'issue de l'inscription, le client reçoit une convention ou un contrat de formation professionnelle à retourner signé sous 15 jours calendaires. À l'issue de la formation : facture acquittée + attestation de présence et/ou d'accompagnement.

5.3 Conditions d'annulation – ACVIPRO peut annuler jusqu'à 3 jours calendaires avant le début (insuffisance de participants), avec remboursement intégral. Annulation client < 2 jours calendaires : frais de désistement de 30 % du prix. Toute absence après le début de la formation est facturée intégralement.

5.4 Modalités de paiement – Délai de rétractation : 10 jours (14 jours pour les contrats à distance/démarchage) à compter de la signature, par LRAR, sans frais. Passé ce délai : 1er versement de 30 % sous 10 jours. En cas de financement OPCO, attestation de prise en charge à transmettre sous 10 jours.

5.5 Retard et défaut de paiement – Intérêts de plein droit à 3x le taux légal + indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.

6. Dispositions diverses

6.1 Propriété intellectuelle – Les contenus pédagogiques sont la propriété exclusive d'ACVIPRO. Toute reproduction, diffusion ou cession sans autorisation expresse est interdite.

6.2 Données à caractère personnel – Les données collectées sont utilisées exclusivement pour la gestion des formations et ne sont pas communiquées à des tiers. Conformément au RGPD et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, chaque personne dispose de droits d'accès, rectification, effacement, portabilité et opposition, exerçables à : acvipro25@gmail.com ou ACVIPRO – 2 allée des Bruyères – 25000 Besançon (joindre copie de pièce d'identité).

6.3 Contentieux – Le consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter (art. L. 221-3 et L. 221-18 C. conso.), par écrit à acvipro25@gmail.com. En cas de litige, le médiateur compétent est CNPM-MÉDIATION-CONSOMMATION, accessible sur : cnpm-mediation-consommation.eu. À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents sont seuls saisis.