

LIVRET D'ACCUEIL BÉNÉFICIAIRE 2025



EPE FORMATION
5, impasse Bon Secours
75011 PARIS
Tél : 01 44 93 44 88
<https://formations.epe-idf.com/>

SOMMAIRE

3 ÉDITO
4 L'EPE-IDF
5 EPE FORMATION
5 Quelques chiffres
6 Vos interlocuteurs
9 Les locaux
10 Les accès
11 L'hébergement et la restauration
12 Handicap : EPE FORMATION s'engage
13 Notre politique qualité : gestion des réclamations
14 ANNEXE
14 Le règlement intérieur
17 Enquête de satisfaction 2023 des formations inter, intra et analyse des pratiques



« Vous allez suivre une formation dans nos locaux ou au sein de votre établissement. A cette occasion, vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations utiles concernant le déroulement de votre formation. Si votre formation se déroule dans nos locaux, vous trouverez notamment toutes les informations utiles pour accéder à notre organisme ainsi qu'une liste d'hôtels. Quel que soit votre lieu de formation (dans nos locaux ou au sein de votre établissement), vous devez prendre connaissance de notre règlement intérieur que vous trouverez dans ce livret. Si la formation se déroule dans votre entreprise, le règlement intérieur de celle-ci est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité. Vous trouverez également dans ce livret les coordonnées et fonctions de vos interlocuteurs au sein de notre organisme ainsi que nos dispositions prises dans le cadre de la gestion de la réclamation client.

Je vous souhaite une excellente formation et vous remercie d'avoir fait confiance à notre organisme. »

Hervé GERARD

Directeur de l'organisme de formation de l'École des parents et des éducateurs d'Ile de France.

L'EPE-IDF (École des Parents et des Éducateurs Île-de-France)

L'EPE-IDF, agréée par arrêté ministériel du 8 février 1930, est une association d'éducation populaire et d'économie solidaire régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901, reconnue d'utilité publique par décret du 12 août 1952.

4 EXPERTISES : le soutien à la parentalité, les problématiques adolescentes, la formation des professionnels du champ social et médico-social, la communication et le partage d'expertises.

L'EPE-IDF a pour but d'aider les membres du groupe familial à développer leurs capacités personnelles, leurs facultés d'analyse et leurs connaissances afin que chacun puisse devenir acteur de sa propre vie en prenant en compte la dynamique des générations ainsi que le contexte culturel, économique et social dans lequel ces membres évoluent. C'est également donner les moyens, aux personnes, aux organismes publics et privés engagés dans la relation éducative, d'acquérir une meilleure connaissance de l'enfant, des jeunes et des réalités du groupe intergénérationnel.

**ACCUEILLIR
ÉCOUTER
ORIENTER
FORMER**

LE CAFÉ DE L'ÉCOLE DES PARENTS

Un lieu convivial d'écoute pour dénouer des situations du quotidien, retrouver sérénité et confiance au sein de la famille, des rencontres entre parents, des conférences, des permanences scolaires et juridiques.

LE CENTRE MÉDICO PSYCHOLOGIQUE

Les services de consultation au sein desquels sont interrogés aussi bien la relation parents-enfants, parents-adolescents que les moments de crise au sein de la famille ou les difficultés de couples.

INTER SERVICE PARENTS

Une ligne téléphonique créée en 1971 : une équipe de consultants écoute, informe et conseille au téléphone les parents dans les domaines de l'éducation, du droit de la famille, de la scolarité.

LA MAISON OUVERTE

Lieu d'accueil Enfants-Parents La Maison Ouverte accueille des enfants de 0 à 4 ans accompagnés d'un adulte référent. Des professionnels de la petite-enfance accueillent, écoutent et favorisent le lien parent-enfant.

FIL SANTÉ JEUNES

Un dispositif téléphonique, national, gratuit et anonyme, destiné aux jeunes de 12 à 25 ans. Des professionnels répondent aux questions de santé physique, psychologique et sociale. Un site internet complète le dispositif téléphonique.

EPE FORMATION

EPE FORMATION a pour vocation d'accompagner tous les acteurs du secteur social et médico-social, de l'éducatif et de l'insertion non seulement vers l'acquisition et le développement de nouvelles compétences professionnelles mais aussi vers l'intégration de pratiques innovantes à travers différentes formes d'accompagnement collectif permettant de répondre au plus près aux problématiques rencontrées par ces professionnels sur le terrain.



www.epe-idf.com

epe formation
idf

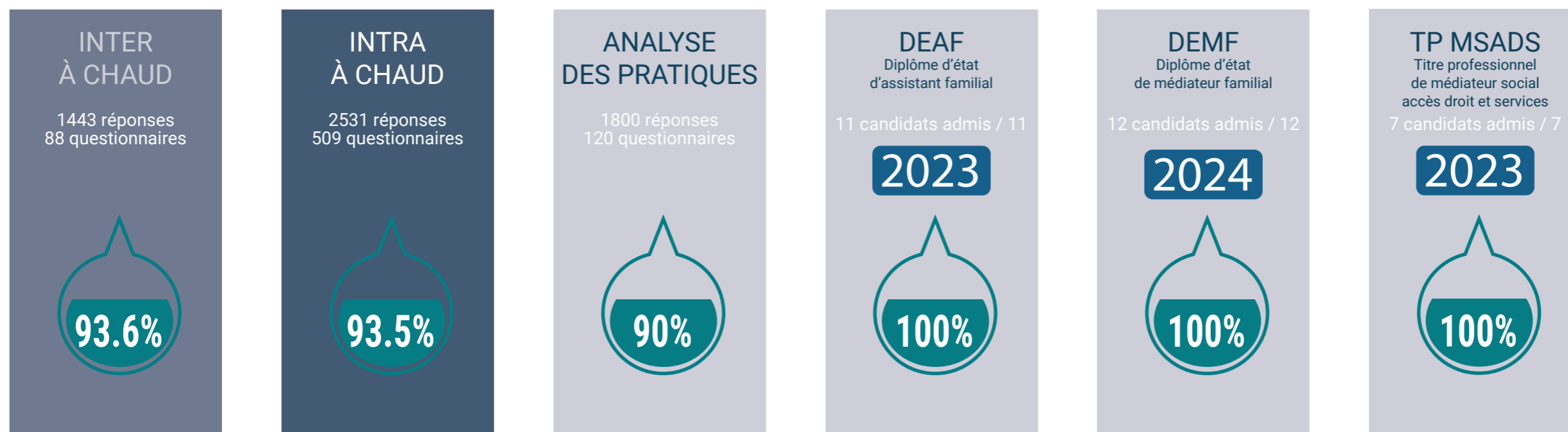
epe jeunes
idf

epe parents
idf

EPE FORMATION, c'est :

- + de 45 ans d'expertise dans le secteur social et éducatif
- Des formations adaptées aux évolutions des métiers et aux contextes d'intervention
- La compréhension des besoins des clients à travers un diagnostic
- Un accompagnement dans la mise en place du projet
- Un processus de mise en œuvre simple et efficace
- Une évolution permanente du contenu des formations
- Des enquêtes de satisfaction « à chaud » auprès des bénéficiaires de la formation
- Des enquêtes de satisfaction « à froid » 6 mois après la fin des formations intra réalisées auprès des clients

QUELQUES CHIFFRES



VOS INTERLOCUTEURS



DIRECTEUR EPE FORMATION

Hervé
GÉRARD

01 44 93 44 85
hgerard@epe-idf.com

BUREAU 008



ASSISTANTE DE DIRECTION

Zahra

REFFAS

01 44 93 43 58
zreffas@epe-idf.com

BUREAU 005



CHARGÉE FACTURATION

Corinne

THORAVAL

01 44 93 44 79
cthoraval@epe-idf.com

BUREAU 005

**PÔLE
CYCLES COURTS
ANALYSE DES PRATIQUES
PROFESSIONNELLES**

Michaël
AYOUN

RESPONSABLE

Conférences
Journées pédagogiques
Théâtre forum
Analyse de la pratique
Régulation
Supervision d'équipe

01 44 93 43 51

mayoun@epe-idf.com

BUREAU 009

Gaëlle
VAQUERO

**ASSISTANTE
DE FORMATION**

01 44 93 44 80

gvaquero@epe-idf.com

**PÔLE
CYCLES COURTS
ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES
INTER ET INTRA ENTREPRISE**

Marie-Laure
COMPPER

RESPONSABLE

Spécialisée en
pilotage de projets de
formation BLENDED

01 44 93 44 74

mlcompper@epe-idf.com

BUREAU 003

Zahra
REFFAS

**RESPONSABLE DE
SECTEUR
FORMATIONS INTER-
ENTREPRISES**

01 44 93 43 58

zreffas@epe-idf.com

BUREAU 005

Gaëlle
VAQUERO

**ASSISTANTE DE
FORMATION**

01 44 93 44 80

gvaquero@epe-idf.com

**PÔLE
INGENIERIE ET INNOVATION
PEDAGOGIQUE**

Maryline
GAROT-SCELIN

RESPONSABLE

mgarot-scelin@epe-idf.com

**PÔLE
CYCLES LONGS**

Hervé
GÉRARD

RESPONSABLE

01 44 93 44 85

hgerard@epe-idf.com

BUREAU 008

Corinne
THORAVAL

**CHARGÉE DE
COORDINATION DU
POLE DES
FORMATIONS
LONGUES**

01 44 93 44 79

cthoraval@epe-idf.com

BUREAU 005

RÉFÉRENTE MÉTIER
MÉDIATION FAMILIALE

Myriam
LESAGE

mlesage.epe.idf@gmail.com

RÉFÉRENTES MÉTIER
CONSEIL CONJUGAL
ET FAMILIAL

Marion
WEITÉ ROUX

mweite-roux@epe-idf.com

RÉFÉRENTE MÉTIER
ÉDUCATION À LA VIE

Marion
WEITÉ ROUX

mweite-roux@epe-idf.com

RÉFÉRENT MÉTIER
SYSTÉMIE

François
SIMONOT

RÉFÉRENT MÉTIER
MANAGEMENT

Stéphane
CARON

EN CHARGE DU DISPOSITIF DE
DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
DES FORMATEURS

Maryline
GAROT-SCELIN

mgarot-scelin@epe-idf.com

MEMBRES DU COMITÉ DE
PILOTAGE DE LA DÉMARCHE
QUALITÉ

Michaël **AYOUN**
Marie-Laure **COMPPER**
Hervé **GÉRARD**
Ghislaine **GINESTE**
Angélique **LE BRIERO**
Zahra **REFFAS**

FORMATRICE PERMANENTE
RÉFÉRENTE HANDICAP DE
L'ORGANISME DE FORMATION

Ghislaine
GINESTE

06 81 77 47 74

ghislaine.gineste@free.fr

RÉFÉRENTE HANDICAP
DE L'ORGANISME DE
FORMATION

Clara
MAUTAENT-EI

06 70 80 81 67

mautalentcepe@gmail.com

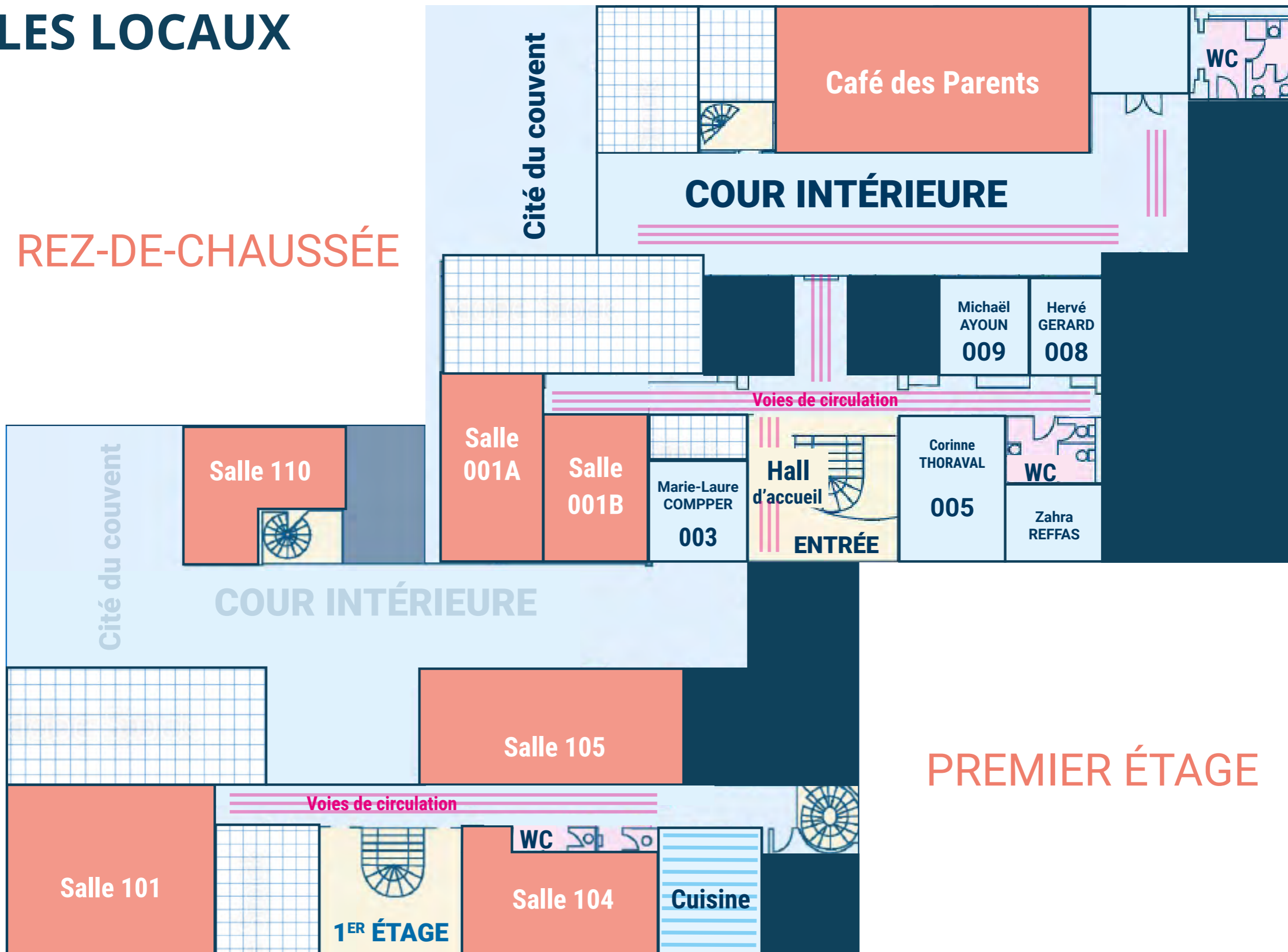
FORMATRICE CERTIFIÉE EN
INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE
SOUTIEN À L'INGÉNIERIE
DE FORMATION

Angélique
LE BRIERO

angelique.lefort.education@gmail.com

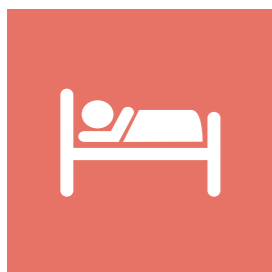
LES LOCAUX

REZ-DE-CHAUSSÉE



HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

QUELQUES HOTELS



COMFORT HOTEL BASTILLE

71 rue de Charonne
75011 PARIS
01 43 67 56 56
Métro CHARONNE

CLASSICS HOTEL BASTILLE

131 rue de Charonne
75011 PARIS
01 44 64 34 34
Métro CHARONNE

HOTEL DE BELORT

22 rue de Belfort
75011 PARIS
01 43 79 24 14
Métro CHARONNE

GRAND HOTEL NOUVEL OPERA

152 avenue Ledru Rollin
75011 PARIS
01 43 79 98 76
Métro VOLTAIRE

HOTEL COSMOS

35 rue Jean Pierre Timbaud
75011 PARIS
01 43 57 25 88
Métro PARMENTIER

HOTEL ACACIA

30 bis avenue Parmentier
75011 PARIS
01 48 05 86 54
Métro SAINT AMBROISE

HOTELIÈRE GARDEN

1 rue du Général Blaise
75011 PARIS
01 47 00 57 93
Métro SAINT AMBROISE

RESTAURATION

Nous ne disposons pas d'espace de restauration au sein de notre organisme de formation.

Vous trouverez à proximité (boulevard Voltaire et rue de Charonne) de nombreux restaurants, bistrot, traiteurs, brasseries, boulangeries...

HANDICAP : EPE FORMATION S'ENGAGE !

L'EPE Formation développe un plan d'action spécifique pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap. En quoi ce plan est-il important pour l'organisme de formation ? Quels sont les enjeux ? En quoi est-ce aussi important pour les stagiaires en situation de handicap accueillis à l'EPE FORMATION ?

D'abord, se conformer au cadre légal...

En tant qu'organisme de formation et prestataire de bilans de compétences, l'EPE FORMATION doit répondre aux exigences légales et réglementaires, que celles-ci soient relatives à la loi du 11 février 2005 portant sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » ou bien qu'elles concernent les obligations relatives à la formation professionnelle.

La loi du 5 septembre 2018 pour « la liberté de choisir son avenir professionnel » définit désormais un référentiel qualité qui oblige les prestataires de formation à engager des actions spécifiques en faveur des personnes en situation de handicap.

Au-delà de cette mise en conformité, ce plan handicap s'intègre dans une démarche qualité plus globale pour l'EPE FORMATION qui va par ailleurs permettre :

A la personne en situation de handicap :

- Comme tout un chacun, de s'inscrire dans l'organisme de formation de son choix.
- Accéder à des savoirs, développer des compétences, réaliser un projet professionnel.
- Suivre une formation dans les meilleures conditions en tenant compte de son handicap.

A l'EPE FORMATION de :

- Sensibiliser et former ses collaborateurs et les professionnaliser sur la question du handicap.
- Mieux accueillir les stagiaires en situation de handicap en tenant compte de leurs éventuelles contraintes en formation.
- D'élargir son offre de formation et élargir son offre clients en lien avec la thématique du handicap.
- S'inscrire dans davantage de projets sur son territoire et tisser des partenariats structurants.
- Traduire en actes les valeurs portées par l'organisme.

C'est tout simplement respecter la loi et le principe de non-discrimination... Et c'est normal !



NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

Gestion des réclamations

Notre politique qualité se base sur une réflexion associant la direction et l'ensemble des collaborateurs afin de définir les orientations et les moyens d'atteindre les objectifs fixés. Notre organisme a pour engagement de satisfaire pleinement les exigences et attentes de ses clients.

Nous mettons un point d'honneur à l'écoute client afin de pouvoir répondre au mieux à ses exigences. L'écoute client se fait en premier lieu à travers notre approche sur-mesure. Chaque intervention se doit d'être la plus adaptée aux besoins des clients. Cela nécessite la définition, la mise en place, l'évaluation et l'adaptation continue d'une démarche qualité. L'objectif premier de notre démarche repose sur le principe de l'amélioration continue de tous nos processus.

Dans cette perspective, 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 de l'École des Parents et des Éducateurs d'Ile de France ou de faire remonter auprès du même organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation.



Dans le cadre de la procédure de gestion des événements indésirables de l'organisme de formation les parties prenantes peuvent formuler leur réclamation :

- oralement par téléphone ou en face-à-face auprès de l'assistante de formation ou du responsable en charge de la formation (dans les deux cas, la réclamation sera enregistrée dans un formulaire de déclaration d'un événement indésirable).
- ou par courrier postal adressé à : Hervé GÉRARD, directeur de l'organisme de formation de l'École des Parents et des Éducateurs d'Ile de France
5 impasse Bon secours – 75011 Paris.
- ou par courrier électronique à : hgerard@epe-idf.com

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

Mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours sur les formations courtes inter et intra-entreprise :

Dans le cadre de notre démarche qualité n'hésitez pas à nous faire part de difficultés que vous pourriez rencontrer pendant votre formation. Votre assistante de formation est disponible pour échanger avec vous sur vos difficultés et vous proposer des solutions adaptées en concertation avec le responsable pédagogique en charge de cette formation.

Dans l'hypothèse où notre assistante de formation serait en télétravail, vous pouvez la contacter par mail ou par téléphone.

- Formations courtes interentreprise : Zahra REFFAS,
E-mail : zreffas@epe-idf.com - Tel 01.44.93.43.58

- Formations courtes intra-entreprise : Gaëlle VAQUERO,
E-mail : gvaquero@epe-idf.com - Tel. 01.44.93;44.80

L'ensemble de notre équipe est engagé auprès de vous pour la réussite de votre formation.

ANNEXE 1

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ORGANISME DE FORMATION À L'ATTENTION DES STAGIAIRES

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 dans chaque salle de formation et sur le site internet de l'organisme de formation : <https://formations.epe-idf.com/reglement-interieur-de-lorganisme-de-formation/>

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

PRÉAMBULE

Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par EPE FORMATION. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

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. Il détermine également les règles de représentations des stagiaires pour les formations d'une durée supérieure à 500 heures.

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

Article 2 – Informations demandées au stagiaire

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

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

SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 3 - Principes généraux

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

- 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 en avertit 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 affichées dans les locaux de l'organisme de formation.

Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le **18** à partir d'un téléphone fixe ou le **112** à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

Article 5 - Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de 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.

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

Article 6 - Interdiction de fumer

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 de cours où se déroulent les formations comme dans tous les locaux où figure cette interdiction.

Article 7 - Interdiction de prendre ses repas dans les salles de formation

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation ou dans la cuisine qui est réservée au personnel salarié de l'EPE-IDF. Il est interdit de prendre ses repas dans les espaces communs (hall d'accueil, couloirs, paliers...)

Article 8 – Accident

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la Direction de l'organisme de formation. Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de sécurité sociale compétente.

SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 9 - 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. A l'issue de l'action de formation, le stagiaire se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

Article 10 - Horaires de formation

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

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

Les locaux de l'EPE-IDF sont ouverts aux stagiaires :

- de 8h30 à 9h30

En dehors de ces plages horaires, la porte d'accès est automatiquement bloquée et il est nécessaire de signaler sa présence à la porte ou de saisir le code d'accès qui vous a été remis.

Article 11 - 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 ou du Contrat de Formation, du devis, et plus généralement de l'article L6354-1 s'appliqueront.

Article L6354-1 : En cas d'inexécution totale ou partielle d'une prestation de formation, l'organisme prestataire rembourse au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait. En cas de dédit du stagiaire et/ou du client, il peut y avoir facturation séparée d'un dédommagement.

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

Article 12 - Accès aux locaux de formation

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

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

Article 13 - 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.

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- de prendre ses repas dans les salles de cours ou dans la cuisine qui est réservée au personnel salarié de l'EPE-Ile de France,
- d'utiliser les toilettes du premier étage qui sont réservées au personnel salarié de l'EPE-Ile de France,
- d'avoir des communications téléphoniques en dehors des temps de pause,
- de retirer les informations affichées sur les panneaux prévus à cet effet.

Article 14 - Utilisation du matériel

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

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

SECTION 3 : DISCIPLINE - SANCTIONS ET 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 :

- 1. 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 à l'intéressé contre décharge.*
- 2. Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de stage.*
- 3. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.*

L'employeur du stagiaire est informé de cette procédure, de son objet et du motif de la sanction envisagée.

(Art. R6352.6, modifié)

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

Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire ou à l'apprenti par lettre recommandée ou remise contre récépissé.

(Art. R6352.7)

Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que la procédure prévue à l'article R.6352.4 et, éventuellement, aux articles R6352.5 et R6352.6, ait été observée.

(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 ;
- avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

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

SECTION 4 : REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

Selon les dispositions des articles R6352.9 à R6352.12 du Code Travail, dont certains sont modifiés par Décret 2019-1143 du 07/11/19

(Art. R6352.9, modifié)

Pour les actions de formation organisées en sessions d'une durée totale supérieure à cinq-cents heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours. Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles.

(Art. R6352.10, modifié)

Le scrutin se déroule pendant les heures de formation. Il a lieu au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début de la première session collective.

(Art. R6352.11)

Le directeur de l'organisme de formation est responsable de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement.

(Art. R6352.12, modifié)

Lorsque, à l'issue du scrutin, il est constaté que la représentation des stagiaires ne peut être assurée, le directeur dresse un procès-verbal de carence.

Article 15 – Durée du mandat des délégués des stagiaires

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Article 16 – Rôle des délégués des stagiaires

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

SECTION 5 : 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 de l'EPE-IDF ou de faire remonter auprès du même organisme tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la réalisation de la prestation.

Dans le cadre de la procédure de gestion des événements indésirables de l'organisme de formation, les parties prenantes peuvent formuler leur réclamation :

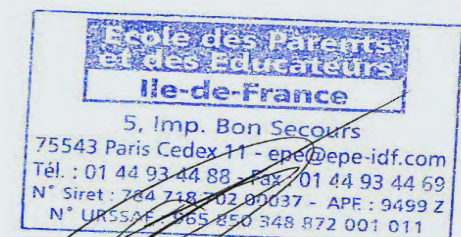
- oralement par téléphone ou en face-à-face auprès de l'assistante de formation ou du responsable en charge de la formation (dans les deux cas, la réclamation sera enregistrée dans un formulaire de déclaration d'un évènement indésirable).
- ou par courrier postal adressé à :
Hervé GERARD, directeur de l'organisme de formation de l'EPE-IDF au : 5 impasse Bon Secours - 75011 Paris
- ou par courrier électronique à : hgerard@epe-idf.com

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

Fait à Paris le 10 septembre 2021

Hervé GERARD

Directeur service formation



ANNÉE 2023

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Formations inter, intra et analyse des pratiques

EPE FORMATION
5, impasse Bon Secours
75011 PARIS
Tél : 01 44 93 44 88
formations.epe-idf.com

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Synthèse globale

2023

INTER À CHAUD

2245 réponses
126 questionnaires



INTRA À CHAUD

3200 réponses
639 questionnaires



ANALYSE DES PRATIQUES

10470 réponses
698 questionnaires

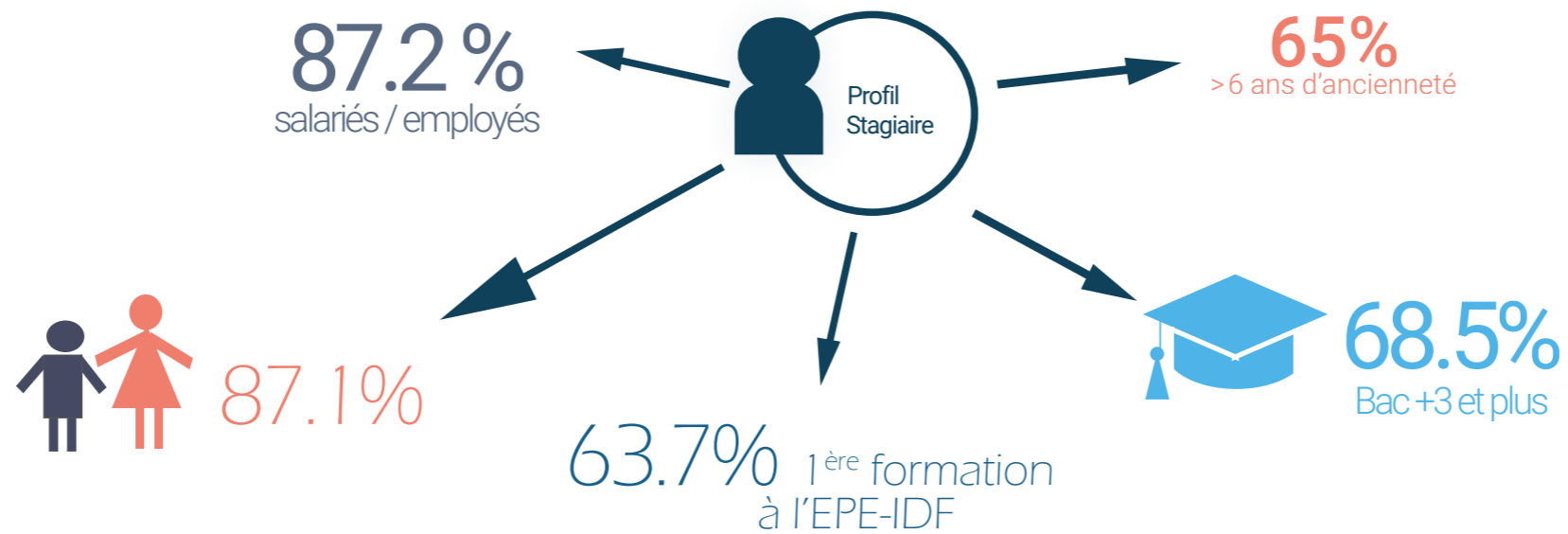


Taux de satisfaction EPE FORMATION

Enquête de satisfaction réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023

INTER À CHAUD

Satisfaction
2023



TAUX DE SATISFACTION

Enquête de satisfaction réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
2245 réponses traitées sur 126 questionnaires analysés

PROGRAMME

91.2%

VIE DE GROUPE

94.4%

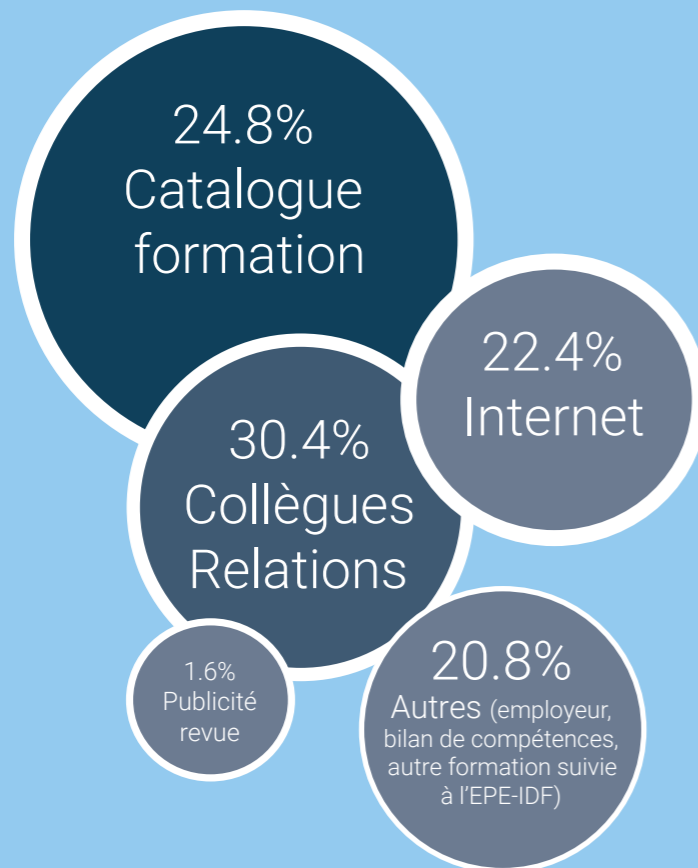
TRANSFÉRABILITÉ

93.5%

INTER À CHAUD

Satisfaction
2023

MODE DE CONNAISSANCE



NIVEAU D'ÉTUDES LE PLUS ÉLEVÉ



CAP / BEP : 0%
BAC : 9.68%
BAC + 2 : 16.94%
BAC +3 : 52.42%
BAC +4 et + : 16.13%
Autres : 4.84%

STATUT

SALARIÉ / EMPLOYÉ : 87.2%
CADRE INTERMÉDIAIRE : 8%
CADRE SUPÉRIEUR : 0%
AUTRE : 4.8%



INTER À CHAUD

Satisfaction
2023

LIEU DE TRAVAIL
ILE-DE-FRANCE : 60.78%

ANCIENNETÉ
DANS LA FONCTION

DÉBUTANT : 9.76%
DE 1 À 5 ANS : 25.20%
DE 6 À 10 ANS : 11.38%
+ DE 10 ANS : 53.66%

PRISE EN CHARGE
DE L'INSCRIPTION
NON : 72%

QUALITÉ DE LA RELATION
AVEC VOTRE INTERLOCUTEUR
LORS DE L'INSCRIPTION



100%
NPS* : 64

QUALITÉ DES
SUPPORTS DE
FORMATION



86.07%
NPS : 73

QUALITÉ DE L'ACCUEIL
PAR L'ASSISTANTE DE
FORMATION



99.17%
NPS : 70

QUALITÉ DES
APPORTS DU
FORMATEUR



95.12%
NPS : 51

LE PROGRAMME A
T'IL RÉPONDU À VOS
ATTENTES ?



91.27%
NPS : 44

RECOMMANDATION DU
STAGE À D'AUTRES
PERSONNES



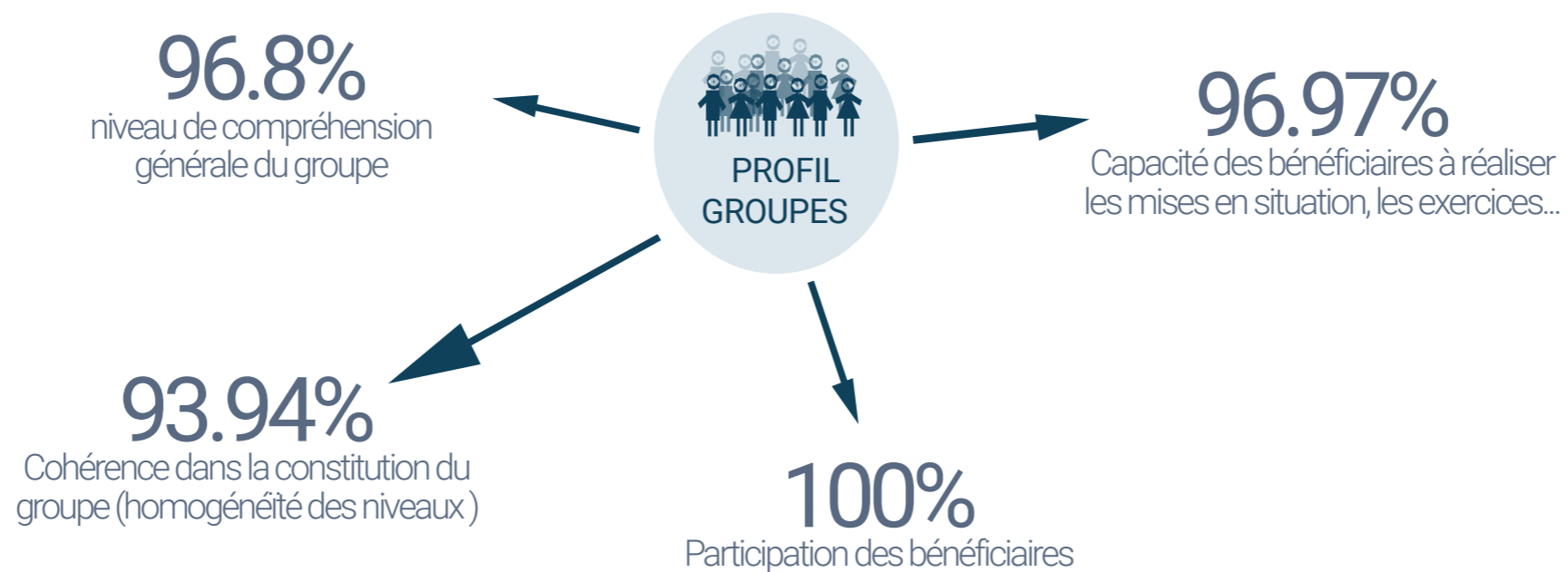
91.2%
NPS : 50

*Le NPS (Net Promoter Score) est obtenu en appliquant la formule suivante : $NPS = \% \text{promoteurs} - \% \text{détracteurs}$.
Les promoteurs sont la somme des 9 et 10, les détracteurs la somme des 0 à 6 (les 7 et 8 sont réputés passifs). Le NPS n'est pas exprimé en pourcentage.
C'est une valeur comprise entre -100 et +100. Un NPS >0 est considéré comme l'indication d'une bonne satisfaction des clients et d'une offre pertinente.

INTER À CHAUD

Satisfaction
2023

Enquête de satisfaction «à chaud» du formateur
Évaluation des groupes par le formateur
réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
33 formateurs interrogés et 132 réponses traitées



INTER À CHAUD

Satisfaction
2023

Enquête de satisfaction «à chaud» du formateur en ligne
réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
37 questionnaires envoyés - 27 questionnaires traités - Taux de retour de 73%
488 réponses traitées
Taux de satisfaction globale : 90.57%

En amont de la formation			
Informations reçues concernant les attentes des participants	Informations figurant sur la feuille de route (lieu, horaire, trajet, interlocuteur sur place...)	Participation à l'élaboration du programme de formation	Organisation du matériel (sa disponibilité, sa réservation) et de la documentation (sa préparation, son impression, accès à la documentation sur la plateforme d'échange, son transport...)
76%	95.33%	84%	96%

Pendant la formation			
L'accueil du formateur	L'interlocuteur sur place (sa présence, sa disponibilité)	La qualité des salles	L'organisation des pauses
92.30%	96.15%	80.76%	96.15%

INTER À CHAUD

Satisfaction
2023

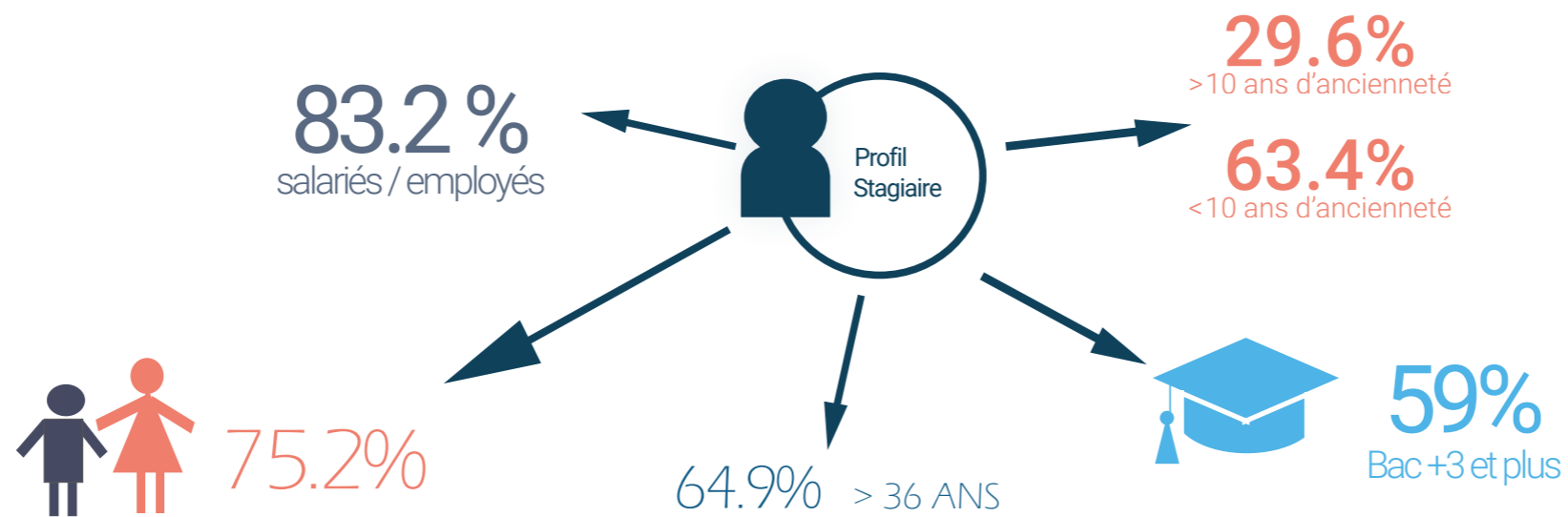
Enquête de satisfaction «à chaud» du formateur en ligne
réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
37 questionnaires envoyés - 27 questionnaires traités - Taux de retour de 73%
488 réponses traitées
Taux de satisfaction globale : 90.57%

Le processus de formation					
Adéquation du thème de la formation avec les compétences du formateur	Adéquation du thème de la formation avec les attentes des stagiaires	Rythme de la formation	Homogénéité du groupe (expériences professionnelles, niveaux de formation...)	Nombre de participants	Intérêt exprimé des participants
100%	92.30%	84.61%	73.07%	84%	96.15%

Qualité des échanges	Qualité de compréhension	Degré d'acquisition	Adéquation de l'intervention du formateur avec le programme	Atteinte des objectifs professionnels
96.15%	92.30%	92.30%	96.15%	96.15%

INTRA À CHAUD

Satisfaction
2023



Enquête de satisfaction réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
3200 réponses traitées sur 639 questionnaires analysés

QUALITÉ
DES APPORTS



VIE DE GROUPE



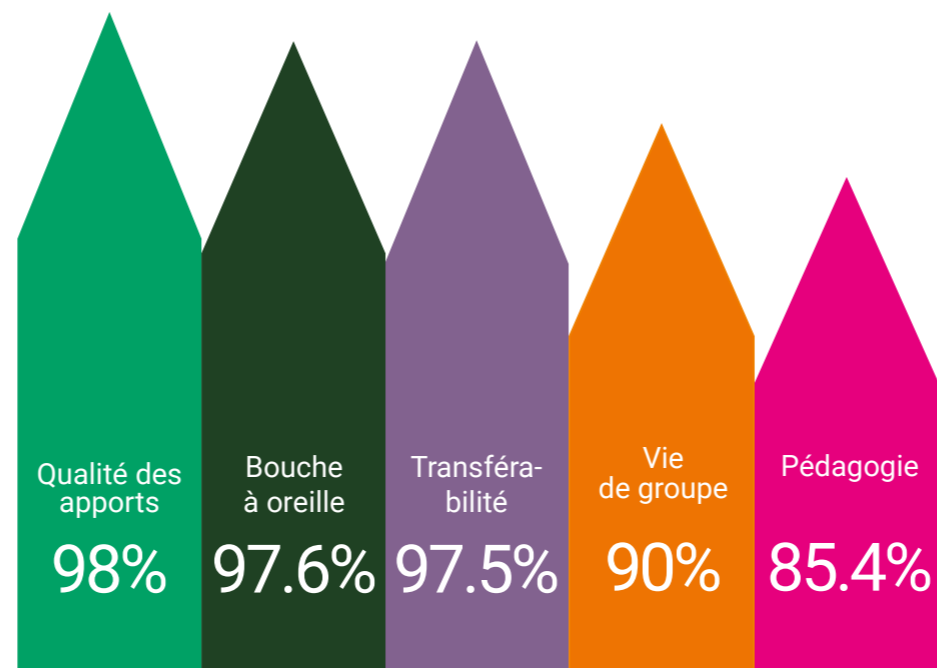
TRANSFÉRABILITÉ



TAUX DE SATISFACTION

INTRA À CHAUD

Satisfaction
2023



TAUX DE SATISFACTION

Enquête de satisfaction réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
3200 réponses traitées sur 639 questionnaires analysés

INTRA À CHAUD

Satisfaction
2023

NIVEAU D'ÉTUDES LE PLUS ÉLEVÉ



CAP / BEP : 11.11%
BAC : 12.54%
BAC + 2 : 13.81%
BAC +3 : 40.95%
BAC +4 et + : 18.10%
AUTRES : 3.49%

STATUT

SALARIÉ / EMPLOYÉ : 83.25%
CADRE INTERMÉDIAIRE : 7.66%
CADRE SUPÉRIEUR : 2.81%
AUTRE : 6.26%



75.19%
DE FEMMES

ANCIENNETÉ DANS LA FONCTION

DÉBUTANT : 19.71%
DE 1 À 5 ANS : 32.49%
DE 6 À 10 ANS : 18.15%
+ DE 10 ANS : 29.65%

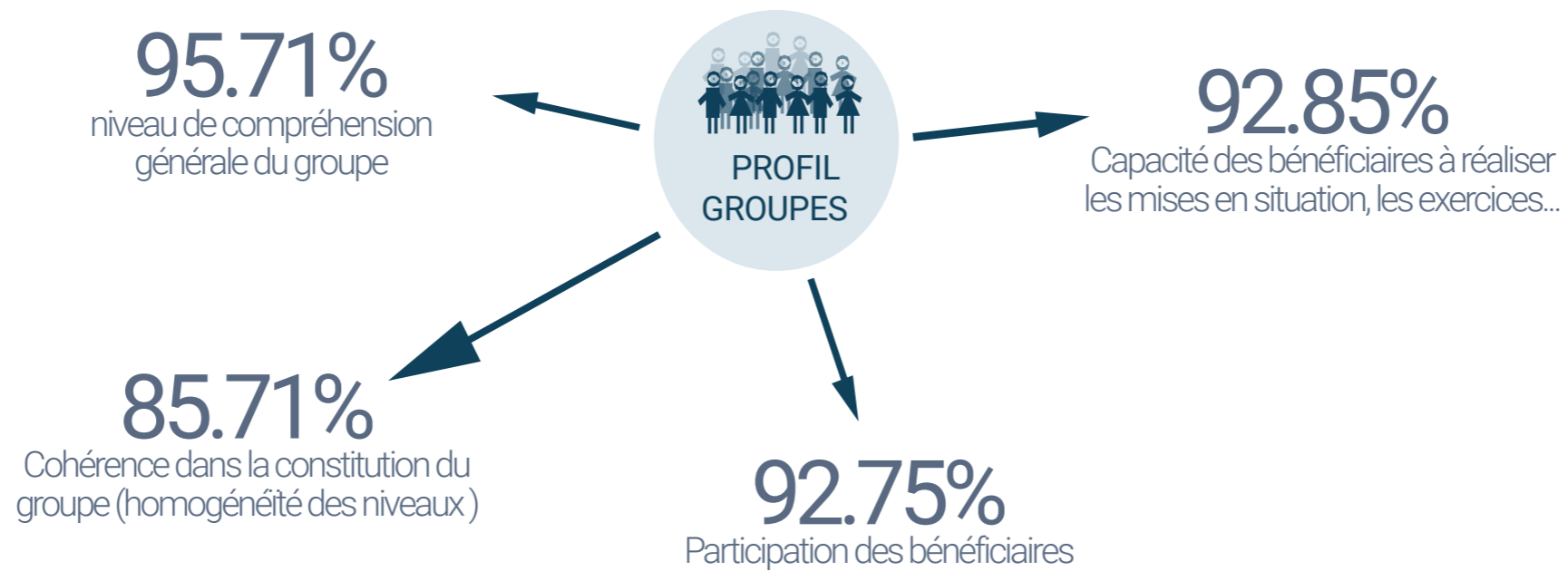
ÂGES

< 30 ANS : 18.71%
ENTRE 30 ET 35 ANS : 16.35%
ENTRE 36 ET 49 ANS : 38.84%
50 ANS ET + : 26.10%

INTRA À CHAUD

Satisfaction
2023

Enquête de satisfaction «à chaud» du formateur
Évaluation des groupes par le formateur
réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
74 formateurs interrogés et 279 réponses traitées



INTRA À CHAUD

Satisfaction
2023

Enquête de satisfaction «à chaud» du formateur en ligne

réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023

89 questionnaires envoyés - 79 questionnaires traités - Taux de retour de 88.76%

1517 réponses traitées

Taux de satisfaction globale : 83.58%

En amont de la formation						
Informations reçues concernant les attentes des participants	Informations figurant sur la feuille de route (lieu, horaire, trajet, interlocuteur sur place...)	Informations reçues concernant les attentes des participants	Participation à l'analyse de la demande et/ou contact avec le client	Participation à l'élaboration du programme de formation	Informations figurant sur la feuille de route (lieu, horaire, trajet, interlocuteur sur place...)	Organisation du matériel (sa disponibilité, sa réservation) et de la documentation (sa préparation, son impression, accès à la documentation sur la plateforme d'échange, son transport...)
85.29%	72.05%	56.71%	76.11%	94.11%	95.58%	89.70%

Pendant la formation			
L'accueil du formateur	L'interlocuteur sur place (sa présence, sa disponibilité)	La qualité des salles	L'organisation des pauses
86.56%	85.07%	89.55%	98.50%

INTRA À CHAUD

Satisfaction
2023

Enquête de satisfaction «à chaud» du formateur en ligne
réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
89 questionnaires envoyés - 79 questionnaires traités - Taux de retour de 88.76%
1517 réponses traitées
Taux de satisfaction globale : 83.58%

Le processus de formation						
Adéquation du thème de la formation avec les compétences du formateur	Adéquation du thème de la formation avec les attentes des stagiaires	Les participants ont-ils pris connaissance du programme	Rythme de la formation	Homogénéité du groupe (expériences professionnelles, niveaux de formation...)	Nombre de participants	Intérêt exprimé des participants
94.93%	82.27%	62.02%	86.07%	55.12%	88.46%	89.74%

Qualité des échanges	Qualité de compréhension	Adéquation de l'intervention du formateur avec le programme
87.17%	87.5%	94.66%

INTRA À FROID

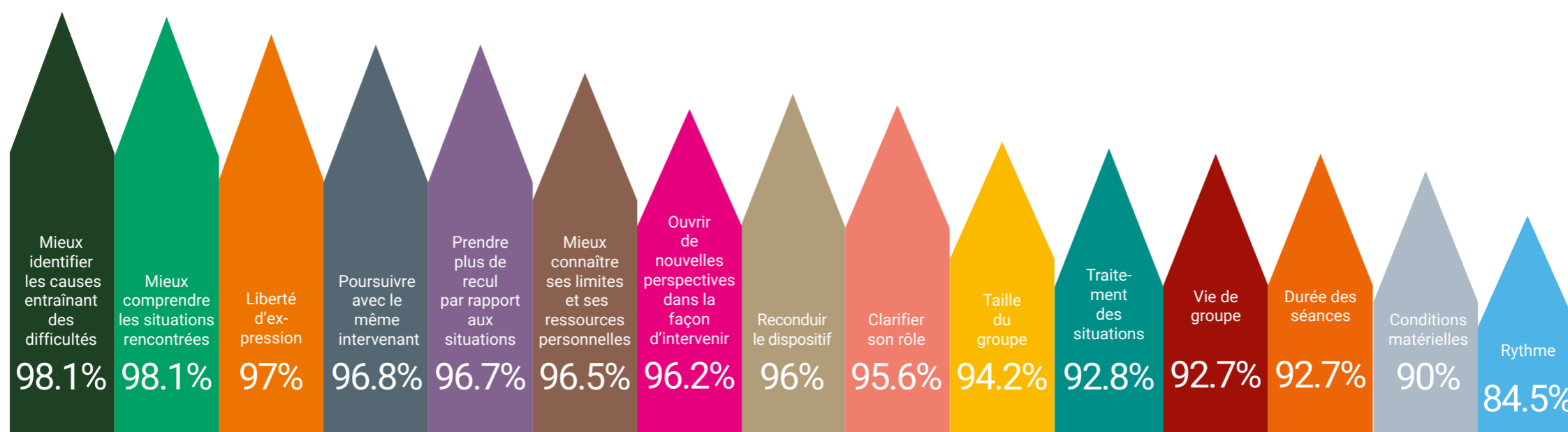
Satisfaction
2023

Enquête de satisfaction «à froid» des commanditaires
réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023
26 commanditaires interrogés
154 réponses traitées

Intra à froid					
Qualité de la relation : comment jugez-vous la qualité des échanges ?	Les délais de réponse étaient-ils satisfaisants ?	Comment jugez-vous notre suivi administratif ?	La formation était-elle en conformité avec la proposition pédagogique ?	Le profil de l'intervenant était-il adapté ?	Seriez-vous prêt à faire de nouveau appel à notre organisme ?
96.15%	76.92%	92.59%	92.30%	80.77%	95.65%

ANALYSE DES PRATIQUES

Satisfaction
2023



90%

Taux de satisfaction EPE FORMATION
698 questionnaires analysés - 10470 réponses traitées
Enquête de satisfaction réalisée entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023

CONTACT

EPE FORMATION

Organisme de formation de l'EPE-IDF
Enregistré sous le numéro 11750041475
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

5, impasse Bon Secours
75011 PARIS

Tél : 01 44 93 44 88

formations.epe-idf.com

formation@epe-idf.com

