

LIVRET D'ACCUEIL



Mon projet
de formation



FORMATION
& EMPLOI





Dans une perspective d'évolution « tout au long de la vie », toute personne peut aujourd'hui alterner périodes d'activité professionnelle et de formation. C'est l'une de ces étapes pour vous aujourd'hui.

AGORA Services est heureuse de vous accueillir dans le cadre de votre projet de formation.

Pour votre épanouissement et la qualité du déroulement de votre formation en présentiel et/ou en distanciel, ce livret d'accueil vous informe de notre dispositif d'intervention en formation. Il vous est remis, soit en main propre le premier jour de formation, soit par e-mail en amont de la formation; pour les apprentis, il est remis à la signature du contrat de travail.

Il est diffusé à tous les formateurs et aux entreprises accueillantes. Il est aussi disponible sur notre site Internet agoraformation.bzh.

Il vous permet de connaître toutes les conditions et les informations pratiques ainsi que les conditions de déroulement pédagogique et administratif de votre formation. Il vous permet de trouver facilement les solutions logistiques et techniques qui ont été mises en place afin que ce moment privilégié se déroule dans les meilleures conditions.

Nous mettons tout en œuvre pour que la formation corresponde à vos attentes et restons vigilants à votre confort durant cette période.

Nous vous souhaitons de trouver auprès des équipes d'AGORA Services à votre disposition toutes les ressources nécessaires pour réussir votre accompagnement ou votre formation à nos côtés.

Présentation d'AGORA Services

Depuis sa création en 1956, par son objet social, l'association AGORA Services œuvre et s'investit dans des actions et des missions d'accompagnement de personnes pour l'insertion et l'autonomie de chacune et chacun dans la cité et au niveau socioprofessionnel.

Nos activités sont regroupées en plusieurs domaines :

- Formation & Emploi
- Logement & Services (Résidences Jeunes, Résidences autonomes, résidences intergénérationnelles soit plus de 800 logements gérés dans le Morbihan)
- Location de salles

AGORA Services emploie 110 salariés, dont 32 pour le domaine d'activités Formation & Emploi (janvier 2026). Notre domaine d'activités Formation & Emploi est composé de trois pôles :

- Insertion
- Mobilité professionnelle
- Formation qualifiante et continue

Dans les champs de l'insertion et de la mobilité professionnelle, notre expertise, notre proximité avec les acteurs des territoires, nos modalités pédagogiques facilitent la démarche « d'aller vers » et favorisent la rencontre avec des publics même très éloignés des dispositifs et de la dynamique d'insertion.

Notre entreprise dispose de plateaux techniques dans les métiers de l'Hôtellerie Restauration et des Services à la Personne. Notre diversité d'activités favorise la découverte de nos métiers dans leur grande diversité et permet les premières mises en situations professionnelles.

Nous sommes par ailleurs habilités IPERIA et nous mettons en œuvre les actions de formation du catalogue sur l'ensemble de la Bretagne.

Notre CFA propose l'apprentissage dans les métiers de la restauration.

Notre engagement qualité

L'ensemble de ces actions est certifié Qualiopi depuis août 2021, depuis décembre 2022 pour le CFA. Nous sommes membre de l'association Produit en Bretagne. Nous adhérons de manière active à la fédération Les Acteurs de la Compétence.



La certification qualité a été délivrée à notre organisme de formation au titre des actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPÉTENCES
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE
sur tous nos sites de formation.



Notre équipe pour accompagner votre projet

AGORA Services compte plus de 25 formateurs, chargés d'accompagnement et consultants. Tous sont experts et reconnus dans leurs domaines d'intervention.

AGORA Services rassemble et puise tous ces professionnels à la fois en interne et en externe pour vous transmettre toute la technique et l'expertise en lien avec l'actualité des secteurs d'intervention.

Ces professionnels de terrain disposent des compétences pédagogiques pour faciliter votre apprentissage et l'acquisition de nouvelles compétences afin de rendre votre formation opérationnelle en utilisant les méthodes, techniques et outils les plus adaptés pour la thématique enseignée.

Nous accompagnons nos formateurs dans la maîtrise des méthodes et la capitalisation des nouvelles techniques, moyens et outils pédagogiques pour que les prestations soient concrètes et opérationnelles. Ils maintiennent bien entendu, leurs connaissances en continu dans leurs domaines d'activité.

Le déroulement de votre formation

■ L'accessibilité aux locaux

Les rendez-vous ou formations en présentiel se déroulent au sein des locaux de formations d'AGORA Services, sur le lieu adapté à votre prestation ou dans des salles mises à disposition de notre structure pour assurer les formations.

L'adresse du lieu de rendez-vous ou de formation vous est communiquée soit lors de l'entretien de pré entrée ou sur la convocation.

Les locaux de formation répondent aux exigences d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Toute personne concernée peut consulter nos services et être mise en relation avec notre référent handicap.

■ L'équipement des espaces

Tous les espaces des sites de formation et de nos partenaires sont selon le besoin, équipés du matériel adapté à la thématique de la rencontre. Ils prévoient les règles de confidentialité nécessaire aux entretiens individuels par exemple.

Les locaux et équipements utilisés sont nettoyés quotidiennement.

Un espace informatique équipé est utilisable à tout moment dès lors que vous êtes inscrit sur l'une de nos prestations, n'hésitez pas à solliciter votre référent pour bénéficier de ces outils mis à votre disposition.

La salle de la formation et ses équipements tiennent compte préalablement de l'accessibilité et du confort de la personne en situation de handicap.

■ Le contact de vos référents

Les coordonnées de votre référent de formation vous ont été communiquées dès le pré entretien de rentrée ou sont inscrits sur votre convocation. Vous les retrouverez également sur notre site Internet agoraformation.bzh, en sélectionnant la prestation de formation que vous suivez. En cas de difficulté à joindre directement votre référent, vous pouvez contacter le centre de formation du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 au numéro suivant : 02 97 21 96 96. Le référent handicap est joignable : gclolus@agoraservices.fr
La référente sociale/mobilité du CFA est joignable : pmarceau@agoraservices.fr

■ Vos horaires de formation

Les horaires de formation établis vous ont été communiqués :

- Lors de votre entretien de pré-rentree
- Sur votre convocation de formation
- Convenu avec votre référent d'accompagnement d'un rendez-vous à l'autre

Moments de Pause

Pour les formations se déroulant sur 1 demi-journée ou journée, des pauses vous seront proposées régulièrement. Privilégiez ces moments pour tout contact (appels téléphoniques ou démarches avec l'extérieur si besoin).

Pause déjeuner

Pour les formations se déroulant sur la journée sur site, la pause déjeuner est convenue par le formateur référent. En fonction de l'organisation de la journée de formation, la prise de déjeuner est organisée sur site ou il vous sera proposé des lieux de restauration possible à proximité de nos lieux de formation.

■ Votre présence et assiduité

Vous devez être présent aux horaires indiqués pour votre rendez-vous ou pour la formation que vous suivez sur votre convocation de formation ou convenus avec votre référent de formation. En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais, votre référent de parcours. Le contrôle de votre assiduité est assuré par votre signature à chaque rendez-vous pour des prestations d'accompagnement individuelles ou pour chaque demi-journée de formation, sur un formulaire « fiche d'émargement ».

■ Accès à nos sites de formation

Tous nos lieux d'accueil se trouvent dans les centres des communes dans lesquelles nous sommes implantés, très à proximité des réseaux de transport en commun. Tous nos lieux d'accueil permettent le stationnement de véhicules en stationnement privé ou public gratuit à proximité des lieux de formation, y compris pour les personnes en situation de handicap.

■ Programme et Objectifs de formation

Le programme de formation, incluant les objectifs, vous est remis au démarrage de la prestation.

Chaque prestation d'accompagnement ou de formation s'organise au regard des objectifs prévus et définis avec vous à l'entrée sur le dispositif. Le programme qui vous est proposé en entrée de formation peut varier en fonction de vos attentes et de ces objectifs. Ils seront redéfinis avec votre référent, qui sera attentif à cette individualisation du parcours de formation ; chaque fois que nécessaire, n'hésitez pas à solliciter votre formateur pour les faire évoluer et adapter le mieux possible la prestation que vous suivez.

■ Nos méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques d'accompagnement au cours de votre formation, qui peuvent varier d'une prestation à l'autre, vous ont été présentées au préalable de votre entrée, consultables pour chacune de nos prestations sur le site agoraformation.bzh et vous seront réexpliquées lors de votre entrée en prestation. Nos méthodes pédagogiques favorisent la participation des apprenants en respectant les rythmes et les capacités de chacun au sein du collectif ou au cours des entretiens individuels.

■ Formation en distanciel

Des modalités de formation et d'accompagnement en distanciel peuvent vous être proposées. La ressource pédagogique disponible est accessible sur notre plateforme pédagogique AGORA Campus. La connexion sur la plate-forme est soumise à votre accord, et nécessite une inscription via votre adresse mail, vous délivrant des codes de connexion. Les modalités et supports que vous pourrez utiliser dans le cadre de votre apprentissage

sont le plus souvent concertés avec votre référent de formation.

■ Nos valeurs en matière de mixité, égalité femmes/hommes et lutte contre le harcèlement sexuel au travail

AGORA Services :

1. favorise la mixité en sensibilisant les formateurs, les maîtres d'apprentissage et les apprentis à la question de l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'à la prévention du harcèlement sexuel au travail, conduite d'une politique d'orientation et de promotion des formations qui met en avant les avantages de la mixité, participation à la lutte contre la répartition sexuée des métiers ;
2. encourage la mixité des métiers et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en organisant des actions d'information à destination des stagiaires/apprentis ;
3. favorise la diversité en sensibilisant les formateurs, les maîtres d'apprentissage et les stagiaires/ apprentis à l'égalité des chances et à la lutte contre toutes formes de discrimination, et conduit une politique d'orientation et de promotion des formations qui met en avant les avantages de la diversité.

■ Respect des principes de non-discrimination et de laïcité

Conformément à la loi n°2021-2019 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, l'organisme de formation doit prendre les mesures nécessaires permettant d'assurer l'égalité des usagers vis-à-vis du service public, de respecter les principes de la laïcité et de neutralité dans le cadre de la formation. En cas de manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité constaté au cours de la formation, vous pouvez le signaler de manière précise et détaillée en envoyant un mail à l'adresse formation-orient@agoraservices.fr, et en indiquant en objet SIGNALEMENT.

■ Évaluation de la formation

L'évaluation s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de qualité de nos pratiques et des prestations que nous mettons en œuvre pour vous. En fonction de la prestation que vous suivez, des évaluations seront programmées et proposées régulièrement de façon à ce que vous ayez pleinement regard sur votre parcours et vos apprentissages. En fin de formation, nous vous inviterons à compléter le formulaire d'évaluation /satisfaction de la prestation suivie.

■ Attestation de fin de formation

Des documents de progression pédagogique et une attestation de fin de formation vous sera remis en fin de parcours par nos services ; cette attestation est personnelle et nous vous invitons à la conserver, elle pourra vous être réclamée par d'autres organismes dans le cadre de vos démarches ultérieures dans votre parcours.

■ Le traitement de vos données personnelles

Dans le cadre de votre inscription aux formations proposées par AGORA Services, les informations personnelles que vous communiquez (notamment identité, coordonnées et éléments administratifs) font l'objet d'un traitement conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces données sont collectées uniquement pour assurer la gestion administrative, pédagogique et logistique de votre parcours de formation et en aucun cas à des fins commerciales. Elles sont strictement réservées aux services habilités d'AGORA Services et, le cas échéant, aux organismes financeurs ou partenaires institutionnels dans le respect des obligations légales. Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de votre dossier, puis archivées conformément à la réglementation en vigueur. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression de vos données personnelles, que vous pouvez exercer en adressant votre demande à AGORA Services. En vous inscrivant, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces conditions et en acceptez les termes. Contact de notre référent RGPD : Fabien Besnard : fbesnard@agoraservices.fr

Le présent règlement vous sera remis à l'entrée en formation.
Vous devez en prendre connaissance et vous y conformer.

Règlement intérieur applicable aux stagiaires (Art. L.6352-3 et 5 et R 6352-1 à 15 du Code du Travail)

■ Article 1 : Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation organisée par l'organisme AGORA Services. Il 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 : Règles générales d'hygiène et de sécurité

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur sur les lieux de formation, ainsi qu'en matière d'hygiène.

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du Travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Par ailleurs, les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

■ Article 3 : Maintien en bon état du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet : l'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite.

Suivant la formation suivie, les stagiaires peuvent être tenus de consacrer le temps nécessaire à l'entretien ou au nettoyage du matériel.

■ Article 4 : Utilisation des machines et du matériel

Les outils et les machines ne doivent être utilisés qu'en présence d'un formateur et sous surveillance.

Toute anomalie dans le fonctionnement des machines et du matériel et tout incident doivent être immédiatement signalée au formateur qui a en charge la formation suivie.

■ Article 5 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au centre de formation.

Conformément à l'article R 6342-3 du Code du Travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve dans l'organisme de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

■ Article 6 : 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 7 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les salles de cours et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

■ Article 8 : Horaires - Absence et retards

Les horaires de formation sont fixés par l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de formation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de formation, sauf circonstances exceptionnelles.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, l'organisme doit informer préalablement l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

■ Article 9 : Accès à l'organisme

Sauf autorisation expresse de la Direction ou du responsable de l'organisme de formation, les stagiaires ayant accès à l'organisme pour suivre leur stage ne peuvent :

- Y entrer ou y demeurer à d'autres fins,
- Y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni de marchandises destinées à être vendues au personnel ou au stagiaires.

■ Article 10 : Tenue et comportement

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte. Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant les règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

■ Article 11 : Information et affichage

La circulation de l'information se fait par l'affichage sur les panneaux prévus à cet effet. La publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte de l'organisme.

Toutes informations (culture, sport, vie locale, logement, mobilité...) sont disponibles et mises à jour dans le hall d'accueil du CFA.

■ Article 12 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires

L'organisme décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans son enceinte (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, vestiaires ...).

■ Article 13 : Sanction

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire

l'objet d'une sanction.

Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le responsable de l'organisme de formation 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 le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister :

- soit en un avertissement,
- soit en un blâme ou un rappel à l'ordre,
- soit en une mesure d'exclusion définitive (il est rappelé que dans la convention passée par l'organisme avec l'État ou la Région, des dispositions particulières sont définies en cas d'application des sanctions énoncées ci-dessus).

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation de l'organisme doit informer de la sanction prise :

- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise;
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation.

■ Article 14 : Procédure disciplinaire

Les dispositions qui suivent constituent la reprise des articles R 6352-4 à R 6352-8 du Code du Travail. Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

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

- Le responsable de l'organisme de formation 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.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.
- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée et où il existe un conseil de perfectionnement, celui-ci est constitué en commission de discipline, où siègent les représentants des stagiaires.

Il est saisi par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.

- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme.
- La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

- Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

■ Article 15 : Rôle des délégués des stagiaires ou représentants des apprentis

Les délégués ou représentants des apprentis sont désignés par leurs pairs en début de formation ou à l'entrée en contrat.

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.

Les représentants des apprentis représentent leurs pairs au sein du Conseil de Perfectionnement du CFA et font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des apprentis 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.

■ Article 16 : Ouverture du CFA et application du règlement intérieur aux apprentis

Le présent règlement intérieur est applicable aux apprentis du Centre de Formation des Apprentis (CFA) - AGORA Services, crée administrativement le 1^{er} avril 2022.

Les modalités de fonctionnement du CFA sont décrites dans le projet pédagogique du CFA, consultable sur demande.

■ Article 17 : Santé et sécurité des apprentis en milieu professionnel

Les apprentis sont informés de leurs droits et devoirs, ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel lors de la signature du contrat ; le document présentant ces éléments leur est remis et est signé de leur part.

■ Article 18 : Entrée en application

Le présent règlement intérieur est applicable au 01/04/2022, prenant en compte les modifications. Nous vous souhaitons un excellent parcours de formation au sein d'AGORA Services et sommes à votre disposition.

Les équipes d'AGORA Services, Formation & Emploi, CFA AGORA Services

