



# LIVRET D'ACCUEIL

# Sommaire

<b>CTI Santé .....</b>
Vos interlocuteurs .....
Préparation de votre formation .....
Formation en classe virtuelle .....
Vos ressources pédagogiques .....
Handicap .....
Politique qualité .....
<b>ANNEXE .....</b>
Règlement intérieur .....



Vous allez suivre une formation dispensée par CTI Santé, en distanciel ou en présentiel dans vos locaux et à cette occasion, vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations utiles concernant le déroulement de votre formation.

Quel que soit votre lieu de formation, 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.

L'équipe CTI Santé vous souhaite une excellente formation et vous remercie pour votre confiance.

# CTI Santé

- 20 ans d'expertise dans le secteur des établissements de santé
- Des formations adaptées aux évolutions des métiers
- La compréhension du besoin du client via un diagnostic réalisé en amont
- Un accompagnement dans la mise en place du projet
- Des enquêtes de satisfaction dites "à chaud" auprès des apprenants
- Des questionnaires de satisfaction dit "à froid", après la fin de la formation



# Vos interlocuteurs



**Quentin  
DAVID**

**Responsable  
Services /  
Formateur  
Référent  
ACTIVITE**



**Sandrine  
DERBEY**

**Consultante  
Formatrice  
Référente PMSI**



**Jessica  
RODRIGUES**

**Consultante  
Formatrice  
Référente Rh-Paie,  
Comptabilité &  
Gestion  
Economique**



**Marie  
BLOCH**

**Consultante  
Formatrice  
Référente DPI  
Bloc**

# Vos interlocuteurs



**Isabel  
DAVID**

**Qualiticienne /  
Responsable  
formation /  
Référente handicap**

# Préparation de votre formation



A la réception de votre convocation par email, nous vous invitons à prendre connaissance de l'ensemble des informations et documents annexés, et notamment les pré requis et les objectifs de la formation présents dans le programme de formation.



Nous vous invitons vivement à compléter le questionnaire en ligne relatif à l'analyse de vos besoins, transmis par mail en même temps que votre convocation. Cette étape, indispensable dans le cadre de notre démarche Qualiopi, nous permet d'adapter au mieux la formation à vos attentes.

Si vous avez des questions concernant les prérequis ou les objectifs, n'hésitez pas à solliciter un échange avec le ou la formateur·rice ou la responsable formation.



Si votre santé l'exige, sollicitez le référent handicap de CTI Santé afin d'étudier vos besoins d'aménagement :  
[isabel.david@ctisante.com](mailto:isabel.david@ctisante.com)

## Formation distancielle (classe virtuelle)

La convocation précise que vous recevrez une invitation à vous connecter à votre classe virtuelle. Cette dernière est envoyée par la Responsable Formation 10 jours avant la formation. N'hésitez pas à nous avertir si vous n'avez pas reçu cette invitation en contactant [isabel.david@ctisante.com](mailto:isabel.david@ctisante.com) ou au 05.59.50.10.45

## Contact préparatoire avec le formateur / la formatrice :

Si vous exprimez des besoins spécifiques ou que vous avez des doutes à propos des objectifs ou des prérequis, votre formateur·ice vous proposera un échange préparatoire. Si vos besoins relèvent bien du champ de la formation, nous les intégrons au déroulé pédagogique.

# Formation en classe virtuelle et vos ressources pédagogiques



## Principe clé des formations en classe virtuelle :

Nous veillons à en maintenir la qualité et le caractère interactif en adaptant :

- Le nombre de participants
- Les modalités d'animation
- Les supports pédagogiques

Nous faisons également tout pour maintenir le caractère interactif de nos formations qui permettent notamment les travaux participatifs groupe.

## Solution utilisée :

Nos formations en classe virtuelle sont dispensées via Teams

## Utilisation de votre classe virtuelle :

Le lien de connexion à votre classe virtuelle vous est transmis par votre formateur.ice 15 jours avant le démarrage de votre formation. Si vous ne l'avez pas reçu 4 jours avant votre formations :

- Veuillez regarder vos spams
- Alerter le formateur.ice ou la responsable formation [isabel.david@ctisante.com](mailto:isabel.david@ctisante.com)

## Ressources pédagogiques

Le support de formation vous est remis au format électronique

## Assistance

Il existe une assistance support réalisé par les formateurs.ices disponible tous les jours de la semaine de 9h à 17h par mail ou par téléphone :

- 05.59.50.10.45
- [support@ctisante.com](mailto:support@ctisante.com)

# Handicap

En tant que qu'entreprise formatrice, CTI Santé 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, l'accueil des personnes en situation de handicap s'intègre dans notre démarche qualité, cette dernière permet :

## **A la personnes en situation de handicap :**

- De s'inscrire dans la formation souhaitée
- Accéder à des savoirs, développer des compétences et réaliser un projet professionnel
- Suivre une formation dans les meilleures conditions en prenant en compte son handicap

## **A CTI Santé de :**

- Sensibiliser et former ses collaborateurs et ses formateurs sur le handicap
- Mieux accueillir les stagiaires en situation de handicap
- S'inscrire dans davantage de projets sur son territoire et tisser des partenariats structurants

## ***Exemple d'aménagement pouvant être mis en oeuvre :***

- Accessibilité des lieux de formations
- Aménagement des supports pédagogiques
- Aménagement du rythme et des horaires
- Adaptation des ateliers et des travaux de groupe
- Mobilisation d'aides humaines

autonomie  
fauteuil soutien solidarité  
mobilité handicap aide  
réduite social accessibilité dépendance  
assistance handicapé

## ***Contact du référent handicap :***

Isabel DAVID: [isabel.david@ctisante.com](mailto:isabel.david@ctisante.com)

Le référent vous proposera un entretien pour analyser vos besoins en toute confidentialité, il pourra :

- Vous proposer directement des aménagements après consultation de l'équipe pédagogique,
- Solliciter les appuis techniques et financiers nécessaires

***“Si vous prenez soins de vos employés, ils prendront soins de votre entreprise”***

# Politique qualité

Notre politique qualité se base sur l'engagement de la satisfaction client. Pour ce faire, nous mettons un point d'honneur à écouter nos clients dans le but de répondre au mieux à leur attentes et leur demandes.

L'écoute client se fait via un questionnaire d'entrée de formation et par le suivi client réalisé par les consultants car chaque intervention se doit 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 cette démarche repose sur le principe de l'amélioration continue de tous nos processus.

Dans cette optique, les différentes parties prenantes à l'action de formation (clients, apprenants, formateurs...) ont la possibilité de faire une réclamation en lien avec la formation.



## Comment faire une demande de réclamation ?

Les réclamations sont exprimées par écrit via le formulaire de réclamation disponible sur le site internet [www.ctisante.com](http://www.ctisante.com).

Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail de la Responsable Qualité/Formation "[isabel.david@ctisante.com](mailto:isabel.david@ctisante.com)"

Chaque réclamation sera inscrite au formulaire du registre des réclamations et une réponse sera apportée au déclarant dans les plus brefs délais.

# Règlement intérieur

## article 1 : Personnel assujetti

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires. Chaque stagiaire est censé accepter les termes du présent contrat lorsqu'il suit une formation dispensée par CTI SANTE

## article 2 : Conditions générales

Toute personne en stage doit respecter le présent règlement pour toutes les questions relatives à l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les règles générales et permanentes relatives à la discipline.

## article 3 : 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 stage, 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.

## article 4 : 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.

## article 5 : 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 signalés au formateur qui a en charge la formation suivie.

## article 6 : Consigne d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme ou de l'établissement accueillant la formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Des démonstrations ou exercices sont prévus pour vérifier le fonctionnement du matériel de lutte contre l'incendie et les consignes de prévention d'évacuation.

## article 7 : 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 responsable de l'organisme.

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 de l'établissement accueillant la 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 8 : Boissons alcoolisées**

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

## **article 9 : 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 dans les ateliers.

## **article 10 : Horaires - Absence et retards**

Les horaires de stage sont fixés selon le type de formation demandé:

- journée entière: de 9H00 à 12H30 puis de 13H30 à 17H00
- demi journée : de 9H00 à 12H30 ou de 13H30 à 17H00.

Par ailleurs, les stagiaires sont tenus de remplir ou signer obligatoirement et régulièrement, au fur et à mesure du déroulement de l'action, l'attestation de présence, et en fin de stage le bilan de formation.

## **article 11 : Tenue et comportement**

Les stagiaires sont invités à se présenter à l'organisme en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

## **article 12 : Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou endommagement de biens personnels**

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.

## **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).

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;

#### **article 14 : Réclamation**

Les différentes parties prenantes à l'action de formation (apprenants, formateurs...) ont la possibilité à tout moment de faire une réclamation en lien avec les offres et prestations de formations ou de faire remonter auprès de CTI Santé tout incident ou dysfonctionnement constaté lors de la formation.

Dans le cadre de la procédure de réclamation disponible sur notre site internet, les parties prenantes signifient leur demande ainsi :

- Les réclamations sont exprimées par écrit via le formulaire de réclamation disponible sur le site internet.
- Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail : [i.david@ctisante.com](mailto:i.david@ctisante.com)

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

**Fait à Soort-Hossegor, le 27 mars 2025**

# Contact



447 avenue de Pascouaou  
40150 Soorts-Hossegor



Tél : 05.59.50.10.45



[www.ctisante.com](http://www.ctisante.com)



[i.david@ctisante.com](mailto:i.david@ctisante.com)

