

|                                                                                   |                                          |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------|
|  | <h1>Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                   |                                          | Référence:  |
|                                                                                   |                                          | IPE-LA      |
|                                                                                   |                                          | Version: 01 |

# IPE Institut

Innovation **P**our l'**E**ntreprise  
*créé par* **Pascale Bernard**

## Livret d'Accueil Stagiaires 2025

Contact Administratif et Pédagogique

Pascale BERNARD

+33 6 82 08 33 00

[contact.ipe.institut@gmail.com](mailto:contact.ipe.institut@gmail.com)

# Sommaire

|                                            | Pages |
|--------------------------------------------|-------|
| Historique et présentation .....           | 3     |
| Situation géographique.....                | 4     |
| Moyens logistique.....                     | 5     |
| Déroulement de la formation.....           | 6     |
| Processus de gestion des réclamations..... | 8     |
| Règlement intérieur.....                   | 10    |

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

## Historique et présentation

### Fiche de présentation – Formatrice



#### Pascale Bernard

Fonction : Fondatrice d'IPE Institut – Formatrice en psycho-énergétique et santé organisationnelle

Spécialité : Intelligence psycho-énergétique, management humain, communication interpersonnelle, santé au travail

#### Parcours professionnel

Pascale Bernard possède plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de l'accompagnement des personnes et des organisations. Ancienne professionnelle du management en entreprise et de la communication, elle s'est formée à de nombreuses approches en développement personnel, neuropsychologie, thérapies énergétiques et systémiques.

Elle est la créatrice de la méthode IPE Therapy, une approche originale d'analyse psycho-énergétique appliquée aux individus et aux structures collectives. Elle intervient également sur des thématiques liées à la santé au travail, à la gestion des émotions, au management éthique et à la qualité relationnelle.

#### Expérience en formation

Formatrice depuis 2010, Pascale conçoit et anime des formations en présentiel et en distanciel. Elle intervient aussi bien auprès de professionnels du soin, de l'accompagnement, que de dirigeants, managers et acteurs de la QVT.

#### Domaines d'expertise

- Psycho-énergétique appliquée aux comportements humains
- Management et santé organisationnelle
- Intelligence émotionnelle et communication
- Neuropsychologie et leadership
- Prévention des risques psychosociaux

#### Certifications et formations principales

- Maître praticien en PNL
- Formée en Nutripuncture, psycho-généalogie et thérapie transgénérationnelle
- Créatrice de la méthode IPE Therapy
- Fondatrice de l'Institut IPE

|                                                                                  |                                                                      |  |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> |  | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      |  | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      |  | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      |  | Version: 01 |

Le centre de formation IPE INSTITUT, situé au

15 Chemin des Marseillais – 13720 La Bouilladisse, est accessible :

☐ En voiture

- Stationnement possible à proximité du centre

- Accès direct via l'A52 – sortie La Bouilladisse

☐ En transports en commun

- Lignes de bus depuis Aubagne ou Marseille – Arrêt le plus proche : La Bouilladisse / gare ou Souque Nègre

Nous vous souhaitons un bon trajet et serons ravis de vous accueillir au centre de formation IPE INSTITUT !

Image du plan d'accès



|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

## Moyens logistiques

Notre centre de formation dispose de places de parking privées.

Notre salle de formation peut accueillir jusqu'à 12 personnes. Elle est équipée d'un vidéo projecteur, d'un écran, d'un paperboard, d'un PC et d'un ordinateur portable.

Une machine à café et à thé est à votre disposition.

*Notre bureau est accessible aux personnes à mobilité réduite.*

### Hébergement et Restauration :

- Hôtel : La Fenièrre, la Bouilladisse --- Gîtes : le Mas des Marcellines
- Restaurant : La Fenièrre, la Bouilladisse

## Déroulement de la Formation

Pendant toute la durée de la formation, les horaires seront de 9 heures à 18 heures sauf pour les demi-journées ou les formations personnalisées.

Une pause d'une heure environ sera prévue pour le repas du midi. D'autres petites pauses seront aménagées dans la journée.

Pendant les heures de formation, les téléphones portables devront être mis en mode silencieux, sauf accord du formateur.

Les stagiaires ont la possibilité de manger sur place ou à côté du centre.

En cas d'absence ou de retard, vous devez en avvertir le formateur.

Les formations proposées sont en format présentiel, en petits groupes ou en sessions individuelles (sur demande) pour mieux s'adapter aux besoins professionnels des stagiaires, en fonction de leur métier et domaine d'activité.

### Le déroulement de la formation s'organise en 5 phases :

- 1. Procédure d'admission :** les prérequis, le parcours et le projet professionnel du candidat sont analysés lors d'un entretien individuel téléphonique ou durant un rendez-vous dans les locaux de l'entreprise. Le contenu de chaque cours est précisé et les objectifs opérationnels du candidat sont revus et mis à jour dans la *fiche analyse besoin stagiaires*.
- 2. Procédure de positionnement :** Avant le démarrage de la formation, un questionnaire est rempli par le stagiaire afin d'évaluer son niveau et de personnaliser sa formation.

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

3. **Convocation à la formation** : quelques jours avant la formation, une *convocation* est envoyée, accompagnée de toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la formation : l'intitulé du stage, la durée, les dates, le programme, l'adresse et le plan d'accès.

4. **Action de formation** : IPE INSTITUT organise la session et la salle. Une *feuille de présence* est remise pour émargement. Le déroulement des séances de formation et les supports papier sont adaptés afin de faire directement référence aux attentes des stagiaires et celles des employeurs, pour répondre aux exigences de la personnalisation de l'accès à la formation.

La théorie enseignée lors des sessions de formation est renforcée par des cas pratiques, des exemples et des exercices choisis parmi des situations réelles, proches des situations professionnelles. Cela permet de transposer les notions abordées avec les parcours professionnels présents ou à venir.

Les supports de cours sont projetés et mis à disposition en version papier pour la prise des notes, le meilleur suivi des cours et la mémorisation efficace.

5. **Evaluation de l'acquis** :

1. En début de chaque session, des questions sont posées par le formateur, afin de vérifier les acquis de la session précédente.
2. En fin de formation,
  - Un exercice récapitulatif est souvent proposé, rappelant la plus grande partie des points vus pendant le cours. Le formateur souligne les points à retravailler en priorité.
  - Le point est fait sur l'atteinte des objectifs opérationnels définis au départ par le stagiaire.

**Méthode d'évaluation de la satisfaction des formations:**

- Questionnaire de satisfaction à chaud du stagiaire à la fin ou dans la semaine suivant la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid du stagiaire et ou de l'employeur/manager, trois à six mois plus tard

**Un certificat de réalisation sera fourni à chaque stagiaire.**

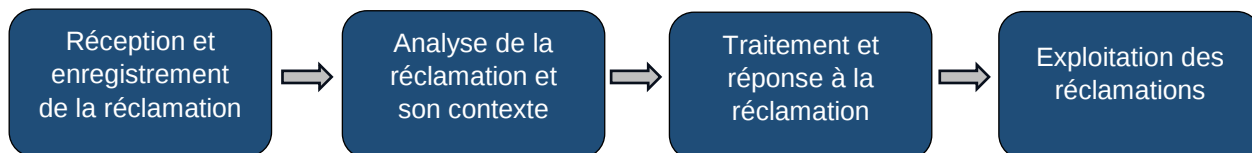
|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

## Processus de gestion des réclamations

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations en provenance de tiers, chez IPE INSTITUT.

*Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un tiers, mettant en cause directement ou indirectement IPE INSTITUT et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.*

### Principales étapes du traitement des réclamations :



Le formulaire et le processus de gestion des réclamations sont disponibles à la demande.

#### **1) Réception et enregistrement de la réclamation :**

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal, fax, e-mail, téléphone ou en face à face. Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l'objet :

- D'un enregistrement dans le tableau Excel prévu à cet effet et de l'ouverture d'un dossier (Tableau de suivi des réclamations IPE) ;
- D'un accusé de réception dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai.

#### **2) Analyse de la réclamation et de son contexte :**

Une reformulation de ce qui a été compris est faite afin de bien cibler la raison de la réclamation. IPE INSTITUT procède ensuite à la recherche d'information.

#### **3) Traitement et réponse à la réclamation :**

Le traitement de la réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 7 jours.

Dans le cas d'une résolution complexe de la réclamation qui entraînerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le tiers par écrit dans les 5 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

IPE INSTITUT s'engage à :

- **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités (qui fait quoi, quand)
- **Agir concrètement** en apportant la réponse promise
- **Inform**er le client du suivi.

#### **4) Exploitation des réclamations :**

Les réclamations feront l'objet :

- d'un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel
- d'une analyse détaillée des causes afin de ne plus reproduire le problème
- de la mise en place d'une action corrective et de la vérification de son efficacité.

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

## 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 **IPE INSTITUT**.

### 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.

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 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.

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

### 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.

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

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 : Consignes 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 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.

*(sur ce point particulier, voir les articles R.4227 -28 et suivants du Code du Travail)*

## 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 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 se présenter en état d'ivresse dans l'organisme ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

## Article 9 : Accès au poste de distribution des boissons

Les stagiaires auront accès, au moment des pauses fixées, aux postes de distribution de boissons non alcoolisées, fraîches ou chaudes.

## Article 10 : 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 11 : Horaires, absence et retards

Les horaires de stage sont fixés par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation et portés à la connaissance des stagiaires soit par convocation transmise au plus tard 1 semaine avant le début de la formation, soit

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de stage. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires de stage sous peine de l'application des dispositions suivantes:

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir le formateur ou le secrétariat de l'organisme qui a en charge la formation et s'en justifier. Par ailleurs, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage, sauf circonstances exceptionnelles précisées par la Direction ou le responsable de l'organisme de formation de l'organisme.
- 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.
- En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi rémunérés par l'État ou une région, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341-45 du Code du Travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences.

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 ainsi que l'attestation de suivi de stage.

## **Article 12 : 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 aux stagiaires.

## **Article 13 : 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 14 : 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.

## **Article 15 : 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 au sein de l'organisme (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, parcs de stationnement, vestiaires ...).

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

## Article 16 : 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 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 :

1. Soit en un avertissement ;
2. Soit en un blâme ou un rappel à l'ordre ;
3. 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.

## Article 17 : 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 reproches retenues contre lui.

Lorsque le responsable 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 ainsi qu'il suit :

1. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

|                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">Livret d'Accueil<br/>Stagiaires</h1> | Date: 2025  |
|                                                                                  |                                                                      | Référence:  |
|                                                                                  |                                                                      | IPE-LA      |
|                                                                                  |                                                                      | Version: 01 |

6. 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.

7. 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 définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

## Article 18 : Représentation des stagiaires

Dans les stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes.

- Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt vingt heures et au plus tard quarante heures après le début du stage.
- Le responsable de l'organisme de formation a à sa charge l'organisation du scrutin, dont il assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région-territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.
- 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 19 : 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. Ils ont qualité pour faire connaître au conseil de perfectionnement, lorsqu'il est prévu<sup>1</sup>, les observations des stagiaires sur les questions relevant de la compétence de ce conseil.

## Article 20 : Entrée en application

Un exemplaire du présent règlement est tenu à disposition de chaque stagiaire (avant toute inscription définitive) ou remis au stagiaire (avant toute inscription définitive) dans le cadre d'un contrat de formation professionnelle.

<sup>1</sup> Un conseil de perfectionnement doit être constitué dès lors que l'organisme de formation passe avec l'État des conventions de formation.