

## LIVRET D ACCUEIL

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions. Vous trouverez ci-dessous les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours de formation :

### Qui sommes-nous ?

SYNERGY SANTE est un organisme de formation dédié aux professionnels de santé, exerçant en libéral ou salariés d'Etablissement médico-sociaux. Nos formations sont dispensées dans le cadre de la Formation Professionnelle Continue (FPC) et du Développement Professionnel Continu (DPC). Elles sont donc conformes aux orientations définies par les instances publiques et aux thèmes retenus par les organismes financeurs.

Nous proposons également des dispositifs dédiés à l'accompagnement des professionnels sous la forme de coaching individuel ou d'analyse de la pratique en collectif. Ces dispositifs prennent en compte les spécificités en termes de handicap du public accueilli.

Nos formations peuvent être prises en charge financièrement ou ouvrir droit à des avantages fiscaux. Elles se déroulent en présentiel et ont pour objectifs de permettre aux stagiaires de :

- Développer des savoirs professionnels,
- Construire ou améliorer progressivement leurs compétences,
- Etre réflexif et s'exercer à l'analyse de sa pratique,
- S'impliquer dans la résolution de situations professionnelles,
- Identifier des axes de progrès.

### Organisation au sein de SYNERGY SANTE

Informations administratives et pratiques :

Nos équipes administratives sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30, au 06 62 90 96 93 et vous orientent dans vos formalités administratives.

Pour tout contact par courrier postal : 26 rue Vendôme 13007 Marseille

Pour tout contact par mail : [contact@synergysante.fr](mailto:contact@synergysante.fr)

## **Nos formations :**

### Publics concernés

Nos actions de formation s'adressent spécifiquement aux professionnels de santé, libéraux ou salariés, quels que soient leurs corps de métier.

### Notre équipe pédagogique

Notre équipe de formateurs et d'experts s'attache à vous accompagner dans le développement de vos compétences. Leur expérience professionnelle dans le champ sanitaire et médico-social ou juridique, dans la formation professionnelle et l'accompagnement professionnel garantit la qualité de leur intervention. Bénéficiant d'une formation universitaire de niveau Master 2 et d'une formation pluridisciplinaire, ils sont soucieux de reconnaître et valoriser vos compétences par la prise en compte équilibrée de tous les points de vue. Ainsi, leur action contribue à créer plus d'autonomie, de fonction critique, plus de responsabilité et de créativité conformément aux principes énoncés dans notre charte déontologique à laquelle ils se réfèrent.

Par ailleurs, s'inscrivant eux-mêmes dans une dynamique de professionnalisation, ils bénéficient d'une supervision sous la forme d'analyse de pratique.

### Approches pédagogiques

Nos approches pédagogiques visent à instaurer une relation éducative conjuguant transmission des savoirs et accompagnement du changement des attitudes et des relations entre professionnels, à partir de la mise en débat de votre pratique. Elles respectent les méthodes et modalités pédagogiques préconisées par l'HAS. La spécificité de notre action s'inscrit dans une approche humaniste où la singularité de chacun est reconnue. Nos approches pédagogiques s'adaptent aux spécificités en termes de handicap du public accueilli.

### Moyens pédagogiques :

Les moyens pédagogiques mis en œuvre dépendent des objectifs de formation. Ils consistent en des jeux de rôle, analyse de pratique, étude de cas, analyses cliniques, ateliers de simulation, vidéo ou diaporama.

A chaque stagiaire et pour chaque formation, sont remis sous format papier ou numérique les éléments théoriques abordés pendant la formation, recueil de textes législatifs, bibliographie, exemples d'outils professionnels...

### Lieux de formation :

Les formations se déroulent dans des lieux d'exception, grands hôtels ou Club Med Business. Nous veillons à ce que les salles de formation soient adaptées, spacieuses et lumineuses, équipées de wifi, paperboard, vidéoprojecteur et écran, bloc-notes, crayons, eau minérale. Les pauses café sont offertes le matin et l'après-midi.

Nous sommes attentifs à retenir des lieux de formation desservis par les transports en commun et à proximité de parkings. Les déjeuners sont pris sur place et pris en charge. Nous proposons sur le site accueillant des possibilités d'hébergement en fonction de vos besoins.

Nous veillons à ce que tous nos lieux de formation sont adaptés à l'**accueil de personnes à mobilité réduite**.

Si vous êtes en situation de mobilité réduite, sachez que nos lieux de formation peuvent vous accueillir dans les meilleures conditions (espaces de circulation suffisants, ascenseur...). Ces critères interviennent dans le choix de nos prestataires. L'aménagement et la disposition des salles de formation sauront s'adapter aux spécificités de votre situation. Ayant exercé des fonctions de soignant, nous saurons nous montrer attentif et disponible pour vous aider. Prenez contact avec notre référent handicap, Madame Houria DI FRANCESCO au numéro suivant 0662909693 si vous désirez davantage d'informations à ce sujet.

#### Modalités d'accueil :

Environ 10 jours avant la date de formation, nous vous ferons parvenir une convocation, accompagnée du programme de formation, reprenant l'ensemble des informations relatives à votre inscription, ainsi que les modalités pratiques d'accès au site de formation.

Sur place, le jour J, un représentant de SYNERGY SANTE sera présent, en compagnie du formateur, afin de vous orienter vers la salle de formation et de s'assurer que votre séjour se déroulera dans les meilleures conditions : restauration, hébergement...

Nos formations se déroulent en semaine, sur les jours ouvrables, en journée ou en soirée, de manière à offrir un large éventail de possibilités à notre public, contraint par des organisations de travail diverses.

En journée, nos horaires sont généralement :

Le matin : de 09 h00 à 12 h 30

L'après-midi : de 14 h00 à 17 h 30

En soirée : de 18 h 00 à 01 h 00

S'il s'agit d'une session en classe virtuelle, la convocation sera accompagnée ou suivie d'une invitation google meet ou zoom. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour pouvoir participer à votre formation.

Le dispositif de classe virtuelle requiert un outil informatique type tablette ou ordinateur avec webcam/haut-parleur et connexion internet de qualité. Afin de réunir toutes les conditions propices à l'apprentissage, un environnement favorable à un investissement cognitif est un préalable. En cas de difficulté, vous pouvez contacter le numéro suivant : 0662909693.

### Versement d'un dépôt de garantie :

Un dépôt de garantie est versé à notre organisme de formation par carte bancaire. Son montant varie en fonction du lieu d'accueil (de 200 à 300 euros maximums). Il est entièrement remboursé à condition que vous ayez suivi l'intégralité de la formation.

### Gestion des abandons et des absences :

Le risque d'abandon peut survenir à différents moments dans votre processus de formation.

- Au moment de l'inscription en cas de positionnement inadapté, en cas de programmation inadaptée (temps et lieu), en cas de difficultés dans la constitution du dossier administratif de prise en charge financière, en cas de refus de règlement de la caution
- En début de formation : en cas de confusion dans les dates, d'indisponibilité, non prise en compte de vos attentes
- En cours de formation : en cas de contenu inadapté et d'indisponibilité.

Notre équipe met en place un dispositif de suivi et d'accompagnement permettant de prévenir la survenue ce risque. Vous pouvez solliciter à tout moment notre responsable pédagogique, Fatiha MEZI, en tant que médiateur, au numéro suivant 0662909693 pour vous accompagner en cas de difficulté.

Durant la formation, les feuilles d'émargement permettent d'attester de votre présence et conditionnera l'accès à votre indemnisation et prise en charge par votre employeur ou tout organisme financeur.

### Démarche qualité :

Notre organisation s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de ses pratiques. Conformément à la loi du 05 mars 2014, nous nous attachons à répondre aux critères qualité collectivement arrêtés par les organismes financeurs. Nous sommes référencés Datadock. Toute notre équipe, formateurs et autres respectent le référentiel qualité QUALIOPi auquel nous sommes soumis.

### Droits et devoirs de l'apprenant :

Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer ;

L'organisme de formation garantit au stagiaire les conditions nécessaires au bon déroulement de la formation ;

L'organisme de formation se rend disponible pour les participants afin de les accompagner dans leurs démarches administratives, les reçoit sur rendez-vous téléphonique et fournit tous les documents nécessaires et règlementaires ;

Le stagiaire est acteur de sa formation. La richesse de celle-ci dépendra de son dynamisme propre, de son investissement et de sa curiosité.

### Règles de sécurité :

Les mesures de santé et de sécurité applicables sont celles des hôtels et structures d'hébergement qui accueillent nos formations.

## REGLEMENT INTERIEUR

### Article 1 :

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

### Article 2 :

Tous les participants à nos formations doivent respecter les principes déontologiques qui régissent notre organisme de formation et qui sont explicitées dans notre charte déontologique ;  
Chaque stagiaire est tenu à une discrétion professionnelle (pendant et après la formation).

Nous insistons particulièrement sur le respect :

- des horaires de formation
- des règles d'hygiène (une tenue correcte et propre)
- des matériels, outils et locaux mis à disposition
- des règles de civilité

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- d'emporter ou modifier les supports pédagogiques sans l'accord du formateur. L'ensemble des moyens pédagogiques utilisés est soumis aux Droits d'auteur et à sa réglementation.
- de fumer dans l'enceinte de la structure d'accueil (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006).
- de perturber la formation par l'utilisation de téléphones portables.

### Article 3 : Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe le financeur de cet évènement lors de la transmission des documents d'émargement sur lesquels cette absence sera notée.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont les frais de formation sont pris en charge par un organisme de financement de la formation continue – s'expose à une retenue sur son dépôt de caution d'engagement conformément aux dispositions énoncées dans les Conditions Générales de Ventes.

**Article 4 : Règles de sécurité :**

Les mesures de santé et de sécurité applicables sont celles des hôtels et structures d'hébergement qui accueillent nos formations.

**Article 5 : Sanctions**

Tout agissement considéré comme perturbateur, ou contraire à ce règlement, par le formateur ou la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

- rappel à l'ordre par le formateur ou le responsable de l'organisme ;
- exclusion définitive de la formation, sans remboursement du dépôt de garantie.

Le règlement intérieur s'applique aux stagiaires qui doivent s'y conformer sans restriction, ni réserve. Il est adressé aux stagiaires avec le dossier de convocation.

Livret d'accueil et règlement intérieur validés par le comité de pilotage, en date du 15/11/2020.

## CHARTRE DEONTOLOGIQUE SYNERGY SANTE

Cette chartre est **partagée par l'ensemble des membres et intervenants de SYNERGY SANTE**, qui s'engagent à :

**Reconnaître et valoriser vos compétences** par la prise en compte équilibrée de tous les points de vue,

Créer **plus d'autonomie, de fonction critique, plus de responsabilité, de créativité**. La formation n'étant pas seulement conformisation à des savoirs académiques,

Se professionnaliser, questionner sa pratique, à respecter les impératifs et **les critères qualité du référentiel QUALIOPi** auxquelles nous sommes soumis,

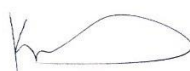
**Respecter les droits, l'intégrité, les convictions et la sécurité** des personnes concernées,  
Faire **preuve d'indépendance, d'impartialité et d'intégrité** : il ne doit pas exister de lien d'intérêts notamment à l'égard des entreprises fabricant ou distribuant des produits de santé, susceptibles de compromettre l'indépendance du contenu des programmes,

L'intervenant **veille à maintenir son libre-arbitre** dans une relation de confiance. Il doit exercer ses missions avec **compétence, conscience, indépendance**, et respecter dans cet exercice les principes de loyauté aux intérêts de ses partenaires et de confidentialité sur ses missions et sur les résultats obtenus.

Cette chartre est portée à la connaissance des participants aux programmes de DPC par chaque intervenant.

Saida Mezi  
Gérante SYNERGYSANTE  
Membre du comité de pilotage  
Intervenante

Fatiha Mezi  
Associée SYNERGY SANTE  
Membre du comité de pilotage  
Conceptrice Pédagogique



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

### Désignation

La SAS SYNERGY SANTE est un organisme de formation professionnelle. Son siège social est fixé au 26 Rue Vendôme 13007 Marseille. La SAS SYNERGY SANTE conçoit, élabore et dispense des **formations intra et inter-entreprises**, à Marseille et sur l'ensemble du territoire national.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation auprès de la SAS SYNERGY SANTE.
- stagiaire : la personne physique qui participe à une formation.
- formations intra-entreprises : les formations conçues sur mesure par la SAS SYNERGY SANTE pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCA : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

### Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par la SAS SYNERGY SANTE pour le compte d'un Client. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

### Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé par la SAS SYNERGY SANTE au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné à la SAS SYNERGY SANTE par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal ou mail.

Une convention particulière est établie entre la SAS SYNERGY SANTE, et le Client.

Une attestation de présence ou fin de formation établie en conformité avec les feuilles d'émargement ainsi qu'une copie des questionnaires de satisfaction sont fournies au Client, par participant, à sa demande.

### Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. (TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts).



Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant. Un acompte de 30% peut être demandé à la commande.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. La SAS SYNERGY SANTE aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à la SAS SYNERGY SANTE. En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de la commande définitive. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par la SAS SYNERGY SANTE au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à la SAS SYNERGY SANTE au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, la SAS SYNERGY SANTE se réserve la possibilité de refuser de dispenser la formation ou de facturer la totalité des frais de formation au Client. Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

Le règlement du prix de la formation est effectué par chèque libellé à l'ordre de la SAS SYNERGY SANTE ou virement en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN/SIRET

#### Conditions d'annulation et de report

Toute annulation par le client doit faire l'objet d'une notification écrite (mail, courrier) en cas d'annulation de la part du participant intervenant au plus tard 5 jours ouvrés avant le début de la formation. Si l'annulation intervient moins de 5 jours ouvrés avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix de la formation. Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption de la formation donne lieu au paiement de la totalité des frais de formation.

La SAS SYNERGY SANTE ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant, les grèves ou conflits sociaux externes à la SAS SYNERGY SANTE, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de la SAS SYNERGY SANTE. Le client en est informé par mail, aucune indemnité n'est due en raison d'une annulation du fait de la SAS SYNERGY SANTE. En cas d'annulation définitive de la formation par la SAS SYNERGY SANTE, il est procédé au remboursement des acomptes perçus le cas échéant. En cas de réalisation partielle par la SAS SYNERGY SANTE, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturé au titre de la formation.

#### Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la

forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par la SAS SYNERGY SANTE pour assurer les formations ou remis aux stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright.

A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de la SAS SYNERGY SANTE. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

### Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant se réserve le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

### Confidentialité et communication

La SAS SYNERGY SANTE, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par la SAS SYNERGY SANTE au Client.

La SAS SYNERGY SANTE s'engage à ne pas communiquer à des tiers que les instances financières, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par la SAS SYNERGY SANTE comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise la SAS SYNERGY SANTE à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant. Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

### Protection et accès aux informations à caractère personnel

Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et de le tenir informé des offres de service de la SAS SYNERGY SANTE. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. La SAS SYNERGY SANTE s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Droit applicable et juridiction compétente

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et la SAS SYNERGY SANTE à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, les Tribunaux de Marseille seront seuls compétents pour régler le litige.

**N° déclaration d'activité : 93 13 17 37 513**

**SIRET : 840598879100019**