



Formations Agence Régionale du livre Provence-Alpes-Côte d'Azur « Livret d'accueil »

L'Agence régionale du Livre Provence-Alpes-Côte d'Azur est organisme de formation depuis le 19 mars 2013. Notre objectif premier est de rendre accessible aux acteurs du livre de notre territoire une offre de formations diversifiée et construite en fonction de leurs besoins.

L'Agence ne propose que des formations continues non diplômantes. Nous délivrons des attestations de formation. Nos formations sont éligibles aux financements des opérateurs de compétence – OPCO – et de Pôle emploi. Nos formations ne rentrent pas dans les critères du Compte personnel de formations [CPF].

Notre organisme répond aux critères de Datadock et entre en phase de certification Qualiopi.

Nos formations couvrent **un champ de thématiques très large** :

- δ Animations
- δ Assortiments
- δ Communication
- δ Gestion comptable et financière
- δ Découverte et perfectionnement d'outils de PAO, de techniques d'impression ou de fabrication
- δ Découverte des métiers de l'édition et de la librairie

Comment s'inscrire aux formations ?

Plusieurs étapes



Après validation de la prise en charge de la formation, au moment de la convocation, un formulaire d'évaluation vous sera adressé ainsi qu'un accès à l'extranet.

Qui sont mes interlocuteurs ?

Le nom et les coordonnées de vos référents formation apparaissent au niveau du programme, du devis et de la convention.

- δ **Claire Castan** est la responsable pédagogique pour les auteurs et les manifestations littéraires
- δ **Olivier Pennaneac'h** est le responsable pédagogique pour les éditeurs et les libraires
- δ **Danusia Richer** est l'assistante administrative et référente handicap pour l'ensemble des formations.

L'Agence propose des formations transversales qui peuvent être gérées par l'un ou l'autre des responsables ci-dessus. Les coordonnées de votre référent sont précisées dans le programme de chaque formation.

Accessibilité

L'accès à la formation est un droit reconnu à tous les citoyens. Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies en toute autonomie et sans discrimination par nos services. L'ArL souhaite proposer une démarche d'accompagnement, pour cela notre référente est formée pour l'encadrement et l'amélioration constante de cet accueil.

L'Agence régionale du Livre Provence-Alpes-Côte d'Azur est en contact avec la Ressource Handicap Formation déployée par les services de l'AGEFIPH sur trois volets principaux :

- L'appui aux organismes de formation et ou aux personnes handicapées qui la sollicitent, sur des situations individuelles de formation s'il y a besoin de sécuriser le parcours de formation,
- L'accompagnement des organismes de formation sur leur démarche d'accessibilité au handicap en leur apportant un premier niveau d'information,
- La professionnalisation des organismes de formation (Formation des référents, information, sensibilisation), création et développement d'un réseau de référent handicap, proposition de webinaires, rencontres entre pairs.

La création d'une plateforme de prêt de matériel et d'un centre de ressources numériques sont également en préparation.

La formation est accessible à tous sous réserve que l'apprenant fasse connaître en amont ses éventuels besoins spécifiques. Notre référent handicap est disponible par mail : danusia.richer@livre-provencealpescoatedazur.fr

Comment s'effectue le financement des formations ?

Vous relevez d'un OPCO

Les auteurs, associations et entreprises cotisent annuellement pour s'ouvrir des droits à la formation qui les concernent directement : auteurs, gérants, libéraux, ou leurs salariés : entreprises, associations. Ces fonds sont gérés par des opérateurs de compétence – OPCO. Chaque branche professionnelle relève de son propre OPCO et chaque OPCO a son propre mode de fonctionnement.

N'hésitez pas à contacter ou identifier votre OPCO avant toute prise de contact. Celui-ci vous expliquera s'il vous reste des crédits de formation, quels sont les délais nécessaires pour accéder à une prise en charge et quels sont les montants qui peuvent être pris en charge en fonction de la nature des formations.

Vous relevez de Pôle emploi

Dans le cadre des programmes de reconversions et de retour à l'emploi, Pôle emploi peut jouer le rôle d'un OPCO et prendre en charge le coût ou une partie du coût d'une formation. Il est important de contacter votre conseiller Pôle Emploi avant toute prise de contact. Chaque Pôle Emploi applique sa propre politique et ses propres montants de prise en charge.

Vous ne relevez ni d'un OPCO, ni de Pôle emploi, vous avez épuisé tous vos crédits de formation

Si vous en avez la capacité financière, la formation peut être financée sur fonds propres. Il est possible d'échelonner le paiement en 3 à 6 fois sur l'année civile en cours. N'hésitez pas à discuter de ces modalités avec vos référents formation.

Que se passe-t-il entre le moment de l'inscription à la formation et le début de la formation ?

Plusieurs étapes

- δ Une fois votre inscription validée, notre référente administrative vous adressera les conventions, devis et programme nécessaires à la bonne prise en charge par votre OPCO ou par Pôle emploi ;
- δ Dès réception de la convention liant votre OPCO à l'Agence, vous serez définitivement considéré comme inscrit.
- δ Une semaine avant le début de la formation un mail de convocation vous sera adressé avec un formulaire d'évaluation et les liens vers la plateforme en ligne où se trouveront tous les supports de cours de la formation et autres documents utiles (livret d'accueil, règlement intérieur et CGV)
- δ À vous de ne pas oublier de vous présenter le jour de la formation !

Est-il possible que la formation soit annulée ?

L'Agence régionale du Livre propose une offre de formations resserrée définie en collaboration avec les acteurs du livre de son territoire. Il arrive que les besoins évoluent et que certaines formations ne rencontrent pas leur public. C'est pourquoi nous demandons à nos formateurs et à nos inscrits la plus grande tolérance quant au report ou à l'annulation des formations.

Une formation sera reportée avant d'être annulée. Vous serez informé et associé à la détermination des nouvelles dates au moins deux semaines avant la date initialement prévue pour la formation.

Une formation est annulée quand :

- δ Elle a été reportée au moins une fois
- δ Le nombre d'inscrits nécessaires à sa bonne tenue n'a pas été atteint

Le taux d'annulation des formations à l'agence est de 50 %.

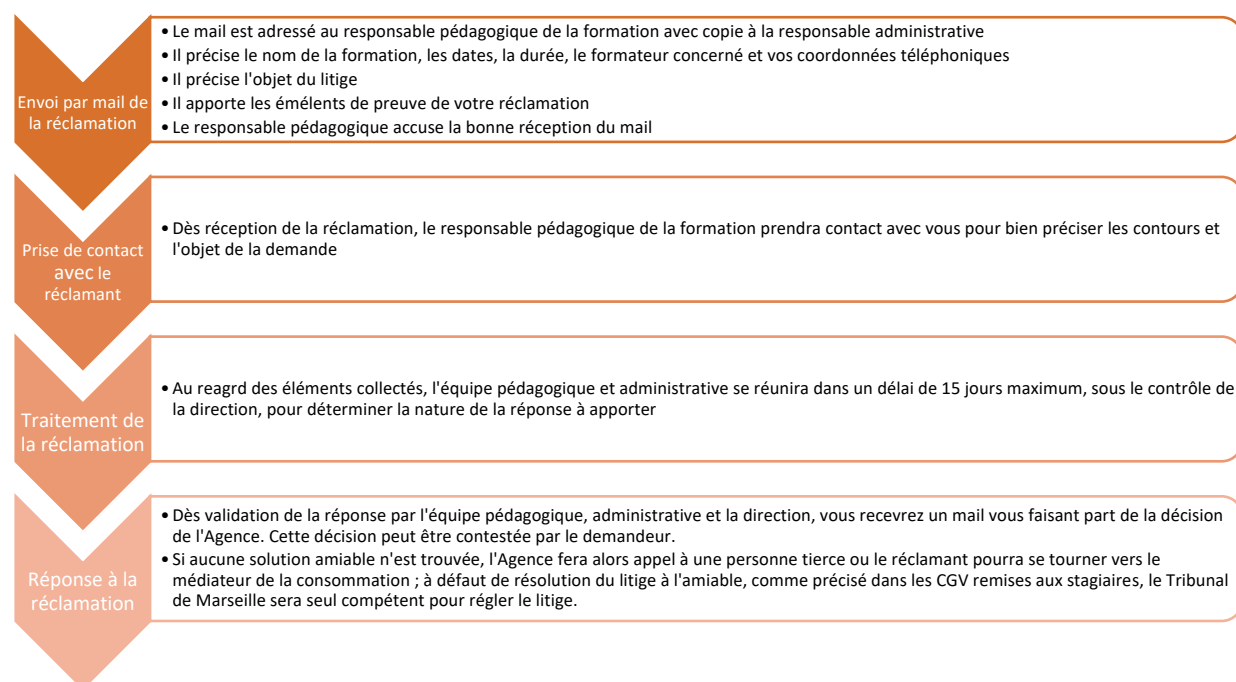
Que faire en cas de litige ou de réclamation ?

Bien que l'Agence fasse son maximum pour optimiser et faciliter votre participation et votre expérience dans le cadre de ses formations, il reste possible que celles-ci ne vous donnent pas entière satisfaction ou qu'un litige survienne. Que faire si cela arrive ?

Si votre demande porte sur le contenu ou le déroulé de la formation, le formulaire d'évaluation vous permettra de nous faire part de toutes vos remarques, critiques ou manquements de notre part ou de la part des formateurs.

Si vous rencontrez un problème au niveau de la facturation, si vous souhaitez signaler un manquement éthique, moral ou de tout autre ordre d'un(e) de nos formateurs/formatrices, si vous souhaitez obtenir un remboursement de la formation pour tout manquement de notre part ou des formateurs quant à la véracité du programme, la composition du groupe ou tout autre élément, merci de suivre la procédure décrite ci-dessous. Elle s'adresse aussi bien aux stagiaires, aux financeurs qu'aux OPCO.

Procédure de réclamation



A chaque étape de cette instruction, le responsable pédagogique vous tiendra informé de l'évolution de votre demande.

Recours au médiateur de la consommation

Par l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a instauré un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation entre une entreprise et un particulier.

Ce recours est gratuit pour le particulier. Il ne peut se faire sans avoir préalablement cherché toutes les solutions possibles de règlement amiable du conflit.

Il existe de très nombreux médiateurs de la consommation. Les sites du ministère de l'économie et de la Commission européenne vous donne accès à de nombreuses listes de médiateurs et d'associations.

Vous retrouverez toutes les informations à ces liens :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/>

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

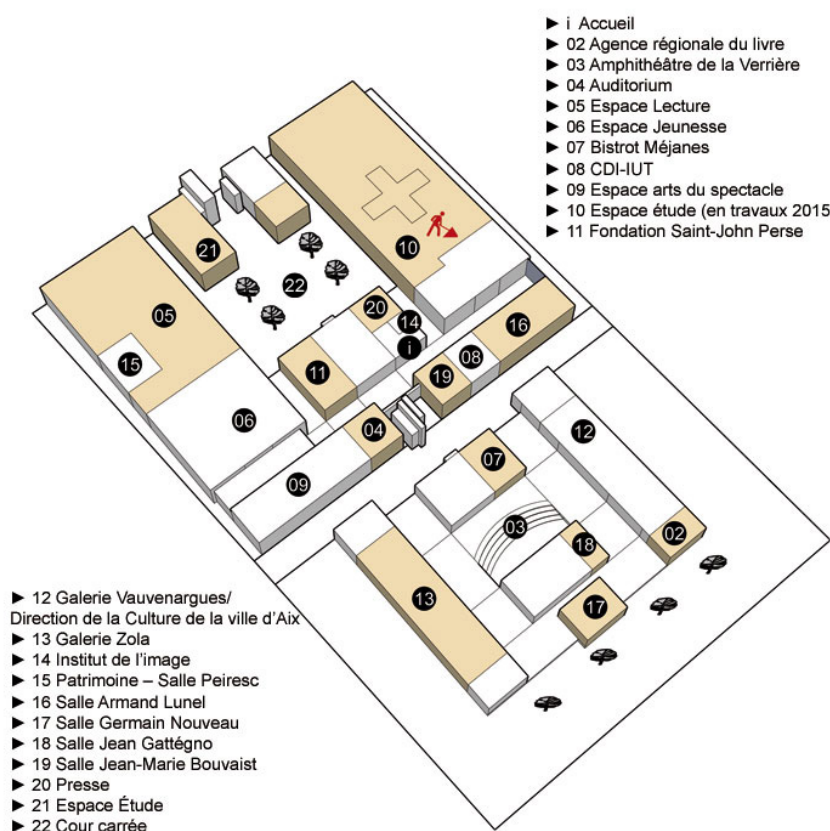
Parmi les nombreux médiateurs présents sur le territoire national, nous pouvons vous proposer de vous rapprocher de l'Association nationale des médiateurs. Le formulaire de contact est disponible à partir de leur site : <https://www.anm-conso.com/site/index.php>

Où se déroulent les formations ?

Nos formations se tiennent le plus souvent au sein de la Cité du livre d'Aix-en-Provence dans des salles mises à disposition par l'IUT des métiers du livre, par la Bibliothèque Méjanès ou par la ville d'Aix-en-Provence.

Nous proposons à partir d'un nombre minimal de 5 participants, d'organiser des formations en entreprises ou sur l'ensemble du territoire.

Plan de la Cité du Livre



Comment se rendre à la Cité du livre ?

Aix-en-Provence est le carrefour de tous les axes routiers de la Région et est particulièrement bien desservie par le train et par le bus.

- δ La Gare Routière d'Aix-en-Provence se situe à 300 mètres de la Cité du livre
- δ La Gare Aix-TGV se trouve à 20 minutes en bus de la Gare routière d'Aix-en-Provence
- δ La gare ferroviaire d'Aix centre se trouve à 10 minutes à pied de la Cité du livre
- δ Le parking Méjanès fait face à la bibliothèque [payant]
- δ La ville d'Aix-en-Provence est dotée de 2 parkings relais [prix réduit et navettes régulières gratuites]
- δ Possibilité de trouver des places gratuites du côté des facultés d'Aix-en-Provence [puis entre 10 et 20 minutes à pieds pour rejoindre à la Cité du Livre]

Est-il simple de se loger ?

Aix-en-Provence est une ville très touristique qui ne manque pas d'hôtels, ni d'offres d'hébergement chez les particuliers. Il reste tout de même nécessaire de réserver suffisamment en amont de la formation pour profiter de tarifs intéressants.

L'hébergement, tout comme les coûts de transport, peuvent être pris en charge par votre OPCO.

Comment s'effectue le choix des salles ?

Le choix des salles dépend du nombre de participants, de la nature des formations, des conditions d'accessibilité à la salle.

- δ La salle **Marguerite Durand** est utilisée dans le cadre des formations en gestion, comptabilité, découverte des métiers, théories de la communication – maximum 7 participants
- δ La salle **Camus** est utilisée dans le cadre des formations animations, fabrication, découverte des métiers, théories de la communication, bibliodiversité et en fonction de sa disponibilité – maximum 8 participants
- δ La salle **Informatique** est utilisée dans le cadre des formations PAO et communication en fonction des demandes des formateurs – maximum 12 participants

Est-il possible de se restaurer sur place ?

La Cité du livre accueille la cafétéria Méjanès qui permet une restauration sur place. La cuisine est traditionnelle et correspond peu ou prou à une offre de brasserie.

Quand les conditions sanitaires le permettent, l'Agence y réserve une table pour l'ensemble du groupe et le formateur. Libre à chacun de nous prévenir le matin de son souhait de déjeuner librement.

Vous trouverez à proximité :

- δ Healthy Food : offre de salades à composer soi-même, tartes et plat du jour unique.
- δ Hanzo : un des meilleurs japonais d'Aix-en-Provence. Service un peu long. Bien penser à réserver et si possible commander son plat dans la matinée.
- δ Boulangerie Chez Jacob's : sandwiches et tartes à emporter

Quelles sont les méthodes pédagogiques employées ?

L'Agence et ses formateurs s'emploient à proposer différentes méthodes pédagogiques pour enrichir les expériences et favoriser l'apprentissage.

Les formations sont conçues autour d'une pédagogie active, faisant appel à la participation des stagiaires. Elles s'appuient en particulier sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques en lien avec les situations professionnelles des apprenants.

- δ Nombreux exercices, mises en situation, études de cas concrets, simulations, synthèses et travaux en sous-groupe permettant de faire le lien avec la situation spécifique de chacun et de définir des axes de progrès
- δ Échange de pratiques entre les participants et recherche de solutions individualisées et concrètes
- δ Travail sur les cas pratiques des participants
- δ Proposition d'outils et de concepts immédiatement opérationnels
- δ Suivi de la progression de chaque participant tout au long de la formation

Toutes nos formations sont construites en fonction des besoins des entreprises et de la branche.

Chaque formation est pensée autour du concept de la pédagogie par objectifs et animée par la méthode de la pédagogie explicite et du rythme ternaire : chaque module comprend au moins une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation.

Quels sont les moyens pédagogiques mis en œuvre ?

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires sont principalement constitués des éléments suivants :

- δ Un support pédagogique remis à l'apprenant, en papier et/ou en version numérique selon sa préférence, comprenant notamment : support de cours de l'intervenant, exercices, bibliographie, sitographie, ...
- δ Un espace numérique dédié et ouvert aux formés comprenant les supports de cours et les exercices afin qu'ils puissent retrouver les outils expérimentés pendant et après la formation.

Selon les thématiques abordées, des supports complémentaires pourront être communiqués au stagiaire à sa demande et dans le respect des objectifs de la formation.

De quel matériel ou support ai-je besoin ?

L'Agence et/ou le formateur mettra à votre disposition le matériel ou les supports nécessaires à la bonne tenue de la formation. Dans certains cas, il vous sera demandé de vous munir de documents internes à votre entreprise ou à votre projet, voire de matériel léger.

Par exemple, dans le cadre des formations en gestion et/ou PAO, il peut vous être demandé de vous munir de votre ordinateur portable pour réaliser des exercices sous Excel ou Word (ou équivalent sous tous types de logiciels libres ou autres logiciels).

Il peut également vous être demandé de vous munir d'une calculatrice, de vos états de comptes, du plan de communication de la structure ou de vos prévisionnels financiers.

Tous ces éléments vous seront spécifiés en amont de la formation.

Formation à distance

Les conditions techniques sont adaptées en fonction et communiquées en amont de la session. Selon la plateforme de diffusion choisie par l'Agence et/ou le formateur (Microsoft Teams, Zoom, etc.) un guide de connexion est transmis et les responsables pédagogiques ainsi que l'assistante administrative se tiennent à disposition pour tout soutien informatique avant ou pendant la session.

Y-a-t-il des mesures spécifiques en ces temps de crise sanitaire ?

L'Agence régionale du Livre respecte et s'adapte aux différents protocoles sanitaires mis en place par l'État.

- δ Masques et gel hydro alcoolique sont fournis aux stagiaires
- δ Chaque stagiaire a son propre espace de travail
- δ Les repas ne sont plus collectifs mais libres

Règlement intérieur

Le présent règlement intérieur tend à préciser les dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différentes formations proposées par l'ArL Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Article 1

Le présent Règlement Intérieur est actualisé en fonction de l'évolution de la législation, et notamment des dispositions du Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019 (Article 4). Il obéit aux dispositions des articles L.6352-3 et 5 et R.6352-1 à 15 du Code du Travail. Les sanctions pénales sont exposées en articles L.6355-8 et 9 du Code du Travail. Il s'applique à tous les stagiaires pour la durée de la formation suivie. Il a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, les sanctions applicables aux stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

Article 2- Personnes concernées

Le présent règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une formation dispensée par l'ArL Provence-Alpes-Côte d'Azur, et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas de manquement à ce dernier.

Article 3 - Lieu de la formation

Les formations ont lieu dans les locaux mis à disposition de l'ArL par l'IUT des métiers du livre, la bibliothèque Méjanès, la Direction des affaires culturelles de la ville d'Aix-en-Provence ou directement au sein de l'entreprise ou de l'association demandeuse. Les dispositions du présent règlement s'appliquent en tout lieu destiné à recevoir des formations.

Article 4 – Locaux

La prévention des risques d'accident et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. À cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme lorsqu'elles existent doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires. Pour les stages intra-muros ou effectués hors des locaux de l'organisme, les stagiaires sont tenus de respecter les consignes générales d'hygiène et sécurité du lieu où se déroule le stage.

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 responsable de l'organisme. Conformément à l'article R. 962-1 du Code du travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme auprès de la caisse de sécurité sociale.

Article 6 – Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 232-12-17 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 7 – Discipline générale

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- δ De fumer dans les locaux [décret n° 92-478 du 29 mai 1992], sauf aménagement spécial à cet effet
- δ D'entrer sur le lieu de stage en état d'ivresse
- δ D'introduire des boissons alcoolisées ou toute substance illicite dans les locaux
- δ De quitter le stage sans motif ou sans en avertir les responsables
- δ D'emporter un objet sans autorisation écrite
- δ De manifester tout comportement de type harcèlement [sexuel ou autre] envers les formateurs, stagiaires ou personnels de l'Agence

Article 8 – Horaires de stage

Les horaires des stages sont fixés par l'Agence en collaboration avec le formateur et portés à la connaissance des stagiaires dans le cadre de la convocation et du programme adressé aux stagiaires lors du processus d'inscription.

Les horaires peuvent évoluer en fonction des impératifs du formateur ou du groupe.

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires proposés.

En cas d'absence ou de retard, le stagiaire est tenu d'en avertir l'Agence qui avertira le formateur.

Article 9 – Accès au lieu de la formation

Les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins ou faciliter l'introduction de tierces personnes dans les salles de formation.

Article 10 – Usage 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, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. À la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 11 – Enregistrements

Il est formellement interdit - sauf dérogation ou accord du formateur - d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 12 – Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 13 – Responsabilité de l'organisme en cas de vol en dégradation de biens personnels des stagiaires

L'ArL décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les stagiaires dans les locaux de la formation.

Article 14 – Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la directrice de l'organisme de formation ou son représentant pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions classées ci-après par ordre d'importance :

- δ Avertissement écrit par la directrice de l'organisme de formation ou son représentant
- δ Exclusion définitive de la formation suivie

Un exemplaire du présent règlement est à disposition de chaque stagiaire.

Article 15 - Règlement général sur la protection des données [RGPD]

Le règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données est rentré en vigueur en France le 25 mai 2018.

Les « données à caractère personnel » ou les « informations personnelles » sont toutes les informations permettant d'identifier une personne.

Conformément à cette réglementation, nous vous prévenons que vos informations personnelles, recueillies sur les formulaires d'inscription présents sur le site de l'Agence régionale du Livre Provence-Alpes-Côte d'Azur ou par les responsables pédagogiques, sont enregistrées pour permettre votre inscription à nos formations et la bonne gestion administrative de vos dossiers.

La collecte de vos données est basée sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout instant.

Les données collectées seront communiquées aux seuls services administratifs de l'Agence régionale du Livre Provence-Alpes-Côte d'Azur et à nos formateurs.

Nous conserverons vos données personnelles uniquement pour la durée nécessaire de la formation et de son suivi administratif.

Vous bénéficiez de droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition et d'effacement des informations qui vous concernent, et vous pouvez les exercer en adressant directement une demande à l'Agence régionale du Livre Provence-Alpes-Côte d'Azur (contact@livre-provencealpescotedazur.fr) ou au responsable pédagogique de votre formation.

Vous pouvez exercer un recours auprès de la CNIL par courrier (3 place de Fontenoy, TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07) ou sur son site Internet (www.cnil.fr)

Article 16 - Droit à l'image

Dans le cadre de ses formations et de sa politique de communication, l'ArL Provence-Alpes-Côte d'Azur peut être amenée exceptionnellement à prendre des photos d'un groupe durant le temps d'une formation. Ces photos peuvent être diffusées sur nos réseaux sociaux (Facebook ou Twitter) pour marquer l'actualité et la bonne tenue de la formation. Il ne s'agit en rien de photos individuelles mais uniquement de photos de groupe, de préférence de dos, le groupe regardant le formateur ou la formatrice. L'Agence s'engage à n'avoir aucune autre utilisation de ces images.

Cependant, le droit à l'image des personnes est acquis par toute personne sur sa propre image. Ce droit permet à toute personne dont l'image serait utilisée de refuser ou d'autoriser sa diffusion. Si vous refusez que votre image puisse être utilisée merci de le préciser à l'administration ou au responsable pédagogique. Si un seul stagiaire s'y oppose, aucune photo ne peut être prise et ne sera prise durant la formation.

Le droit spécifie que dans le cadre d'une image de groupe sans possibilité de reconnaître les intéressés, il n'est pas nécessaire de signer un contrat spécifique. Si vous le souhaitez, nous pouvons tout de même mettre à votre disposition un tel contrat. Sans demande spécifique de votre part, il sera considéré que l'Agence a obtenu votre accord tacite.

Article 17 – Réclamation

Pour toutes réclamation, veuillez-vous référer à la procédure définie dans le livret d'accueil « Que faire en cas de litige ou de réclamation ? »

Organigramme de l'activité formation au sein de l'ArL

