SG Formation (SARL) — Organisme de formation
Siège : 326 rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque — SIRET 922 290 333 00017
Établissement : 45 avenue de Valenciennes, 59400 Cambrai — SIRET 922 290 333 00025
NDA : 32 59 11 755 59 | contact@sg-formation.fr

DOCUMENTS CONTRACTUELS ET RÉGLEMENTAIRES

Règlement intérieur · Conditions générales de vente · Protocole de suivi de formation — Version 11/2026

Ce document regroupe les trois documents remis à chaque client et à chaque stagiaire avant l'entrée en formation. Ils se complètent : le règlement intérieur fixe les règles applicables pendant la formation, les conditions générales de vente encadrent la relation contractuelle, et le protocole de suivi précise les engagements de chacun pour la réussite de la formation.

SOMMAIRE

N°	Document	Contenu	Pages
1	**Règlement intérieur**	Règles d'hygiène et de sécurité, discipline, sanctions et garanties, représentation des stagiaires.	2 à 5
2	**Conditions générales de vente**	Contractualisation, prix, facturation, report et annulation, réclamations, handicap, données personnelles.	6 à 9
3	**Protocole de suivi de formation**	Engagements du stagiaire, de l'entreprise et de SG Formation ; gestion des absences ; prévention des abandons.	10 à 12

DOCUMENTS ASSOCIÉS, REMIS OU AFFICHÉS

Procédure « Violences, harcèlement, discriminations »	Affichée sur les deux sites et remise avec le livret d'accueil — référente : Audrey GUIDEZ, Dirigeante, 06 58 30 42 22, audrey@sg-formation.fr
Contact et réclamations	contact@sg-formation.fr — par courrier : 326 rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

Accusé de réception
Je soussigné(e) ..... reconnais avoir reçu et pris connaissance du règlement intérieur, des conditions générales de vente et du protocole de suivi de formation de SG Formation.

Date : ____ / ____ / _____ Signature :

SG Formation (SARL) — Organisme de formation

Siège : 326 rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque — SIRET 922 290 333 00017

Établissement : 45 avenue de Valenciennes, 59400 Cambrai — SIRET 922 290 333 00025

NDA : 32 59 11 755 59 | contact@sg-formation.fr

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Établi conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du travail

Préambule — Si la formation se déroule dans les locaux de l'entreprise, chez l'apprenant ou dans une salle louée par nos soins, les règles d'hygiène et de sécurité du lieu d'accueil s'appliquent en complément du présent règlement.

Article 1 – Objet et champ d'application

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation organisée par SARL SG FORMATION. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire avant ou à l'entrée en formation. Il définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline, la nature et l'échelle des sanctions applicables ainsi que les garanties procédurales prévues lorsqu'une sanction est envisagée. Toute personne doit en respecter les termes pendant toute la durée de l'action de formation.

Il s'applique dans les locaux de SARL SG FORMATION :

- siège : 326 rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque ;
- établissement : 45 avenue de Valenciennes, 59400 Cambrai ;

ainsi que pendant les séquences de formation à distance. Lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un autre lieu, les règles d'hygiène et de sécurité de ce lieu s'appliquent également ; le stagiaire doit en prendre connaissance.

SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 2 – Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée par la direction de l'organisme de formation, par le constructeur ou par le formateur, notamment pour l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire veille à sa sécurité personnelle et à celle des autres. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Article 3 – Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie, et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours, sont affichées dans les locaux de chacun des deux sites de SARL SG FORMATION (Thun-l'Évêque et Cambrai). Lorsque la formation a lieu dans une entreprise ou un autre lieu, les consignes de ce lieu s'appliquent. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire cesse toute activité de formation et suit dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie appelle immédiatement les secours (18 ou 112) et alerte un représentant de l'organisme de formation.

Article 4 – Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogues ou de boissons alcoolisées sur les lieux de formation est formellement interdite. Il est interdit de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogues sur les lieux de formation.

Article 5 – Interdiction de fumer et de vapoter

Il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les salles de formation et, plus généralement, dans l'enceinte des locaux de formation.

Article 6 – Accident

Le stagiaire victime d'un accident survenu pendant la formation ou pendant le trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail, ou le témoin de cet accident, avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 7 – Assiduité du stagiaire en formation

Article 7.1 – Horaires de formation

Les stagiaires se conforment aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de formation.

Article 7.2 – Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, le stagiaire avertit l'organisme de formation et s'en justifie. L'organisme de formation informe le financeur (employeur, administration, OPCO, Région, France Travail, Caisse des Dépôts pour le CPF…). Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires. Conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 7.3 – Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire émarge au fur et à mesure du déroulement de l'action, par demi-journée. Pour les séquences à distance, il se connecte avec ses identifiants personnels et réalise les activités demandées : sa participation effective est suivie par l'organisme de formation (connexions, travaux rendus, classes virtuelles). Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

À l'issue de l'action, il reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation à transmettre, selon le cas, à son employeur, à l'administration ou au financeur. Le stagiaire remet dans les meilleurs délais les documents qu'il doit renseigner (demande de rémunération ou de prise en charge des frais, attestations d'inscription ou d'entrée en formation…).

Article 8 – Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme, ni procéder dans les locaux à la vente de biens ou de services.

Article 9 – Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter en tenue vestimentaire correcte et, le cas échéant, adaptée aux exigences de sécurité de la formation.

Article 10 – Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir-vivre et de savoir-être en collectivité ainsi que le bon déroulement des formations, y compris lors des échanges à distance et sur les outils numériques.

Article 10 bis – Violences, harcèlement et discriminations

Toute violence physique ou verbale, tout harcèlement moral ou sexuel, tout agissement ou outrage sexiste, toute violence sexuelle et toute discrimination au sens de l'article 225-1 du Code pénal sont strictement interdits pendant la formation, quel qu'en soit le lieu ou le mode : en salle, à distance, en entreprise, lors des déplacements et dans les échanges numériques (messageries, réseaux sociaux).

Toute personne victime ou témoin peut le signaler à la référente désignée, **Audrey GUIDEZ, Dirigeante (06 58 30 42 22 – audrey@sg-formation.fr)**, selon la procédure « Violences, harcèlement, discriminations » remise avec le présent règlement et affichée dans les locaux. Aucune personne ne peut être sanctionnée pour avoir signalé des faits de bonne foi.

Les faits avérés exposent leur auteur aux sanctions prévues à l'article 12, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales.

Article 11 – Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation ; son utilisation à des fins personnelles est interdite. Le stagiaire conserve en bon état le matériel qui lui est confié, en fait un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur, et signale immédiatement au formateur toute anomalie.

SECTION 3 : SANCTIONS ET GARANTIES DISCIPLINAIRES

Article 12 – Sanctions

Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant à la suite d'un agissement du stagiaire considéré comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans la formation ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité des faits, les sanctions suivantes peuvent être prononcées :

- avertissement écrit ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable de l'organisme de formation informe de la sanction prise l'employeur du stagiaire salarié et, le cas échéant, l'organisme financeur de la formation.

Article 13 – Garanties disciplinaires

Article 13.1 – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Lorsqu'un agissement considéré comme fautif a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé des griefs retenus contre lui et que la procédure ci-après ait été respectée.

Article 13.2 – Convocation pour un entretien

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction ayant une incidence sur la présence du stagiaire dans la formation, il le convoque par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou remise contre décharge, en indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

Article 13.3 – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué des stagiaires. Le responsable ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Article 13.4 – Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire, par lettre recommandée ou remise contre décharge.

SECTION 4 : REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES ET PUBLICITÉ

Article 14 – Représentation des stagiaires

Pour les actions de formation d'une durée totale 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, entre la 20e et la 40e heure de formation. Le responsable de l'organisme de formation organise le scrutin. Les délégués sont élus pour la durée de la formation ; ils font toute suggestion pour améliorer le déroulement des formations et les conditions de vie des stagiaires, et présentent les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Article 15 – Publicité et entrée en vigueur

Le présent règlement est remis à chaque stagiaire avant ou à l'entrée en formation, affiché sur chacun des deux sites et mis à disposition sur la plateforme de formation à distance. Il entre en vigueur le ___ / 11 / 2026 et annule et remplace la version V09/2023.

Le responsable de l'organisme de formation
SARL SG FORMATION — Audrey GUIDEZ, Dirigeante

Émargement — prise de connaissance du règlement intérieur

Date	Nom et prénom du stagiaire	Mention « Lu et approuvé »	Signature

SG Formation (SARL) — Organisme de formation

Siège : 326 rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque — SIRET 922 290 333 00017

Établissement : 45 avenue de Valenciennes, 59400 Cambrai — SIRET 922 290 333 00025

NDA : 32 59 11 755 59 | contact@sg-formation.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à compter du 04/ 11 / 2026 — annulent et remplacent la version V09/2023

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations entre SARL SG FORMATION (ci-après « SG Formation ») et ses clients pour toute prestation de formation. Elles sont prises en application notamment des articles L6353-1 et suivants du Code du travail. Toute inscription vaut acceptation sans réserve des présentes CGV, sauf dérogation formelle et écrite de SG Formation ; elles prévalent sur tout autre document du client.

Article 1 – Définitions

- **Client** : personne morale (entreprise, administration) ou personne physique (particulier) qui commande une formation à SG Formation.
- **Stagiaire** : personne qui suit la formation, salariée du client ou client particulier lui-même.
- **Formation inter-entreprises** : formation du catalogue réunissant des stagiaires de clients différents, réalisée dans les locaux de SG Formation (Thun-l'Évêque ou Cambrai), dans des locaux loués par ses soins ou à distance.
- **Formation intra-entreprise** : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients, dans ses locaux, dans ceux de SG Formation ou à distance.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des formations inter et intra-entreprises délivrées par SG Formation, en présentiel, à distance ou en mode mixte. Pour les formations achetées via la plateforme Mon Compte Formation (CPF), les conditions générales d'utilisation de cette plateforme prévalent en cas de contradiction. Les formations par apprentissage sont régies par l'article 20.

Article 3 – Contractualisation

Client professionnel. Toute inscription est confirmée par une convention de formation établie en double exemplaire, à retourner signée au plus tard 15 jours avant le début de la formation. Pour une formation intra-entreprise, la proposition de SG Formation est valable 60 jours à compter de son envoi, sauf mention contraire. Une convocation précisant les dates, lieu, horaires et le programme est adressée au responsable de l'inscription et au stagiaire.

Client particulier finançant lui-même tout ou partie de sa formation. Un contrat de formation professionnelle est conclu conformément à l'article L6353-3 du Code du travail. Le stagiaire dispose d'un délai de rétractation de 10 jours à compter de la signature, par lettre recommandée avec accusé de réception (article L6353-5). Aucune somme ne peut être exigée avant l'expiration de ce délai ; l'acompte éventuel ne peut excéder 30 % du prix (article L6353-6).

SG Formation peut sous-traiter tout ou partie des prestations à des intervenants qui s'engagent par écrit à respecter le référentiel national qualité.

Article 4 – Réalisation des prestations

Les prestations sont exécutées ou commencent à la date prévue dans la convention. À défaut d'échéance, elles sont réalisées dans les 24 mois suivant la signature de la convention, des avenants pouvant être signés si besoin. Si, à l'issue de cette période, la totalité des prestations n'a pu être réalisée du fait du client, SG Formation peut facturer, à titre de pénalité, les prestations prévues et non réalisées ; le client dispose alors de 6 mois pour les faire réaliser.

Article 5 – Prix

Les prix figurent dans le devis ou la convention de formation. Sauf disposition contraire, ils sont fermes pour l'année de signature de la convention et peuvent être révisés au 1er janvier de chaque année dans la limite de 3,5 %. Un acompte peut être demandé au client professionnel ; pour le client particulier, l'article 3 s'applique.

Article 6 – TVA

Les prix s'entendent nets : les prestations de formation professionnelle continue de SG Formation sont exonérées de TVA en application de l'article 261-4-4° a du Code général des impôts.

Article 7 – Facturation et règlement

Une facture est établie à la fin de chaque prestation ou à chaque échéance convenue. Elle est payable à réception, par chèque ou virement. Le non-règlement ou le retard de paiement entraîne la suspension de la prestation jusqu'à régularisation. En cas de retard, des pénalités égales à dix fois le taux d'intérêt légal sont exigibles et, pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, majorée si les frais réels sont supérieurs (article L441-10 du Code de commerce).

En cas de prise en charge par un financeur (OPCO, France Travail, Région, Caisse des Dépôts pour le CPF…), le client en informe SG Formation et lui transmet l'accord de prise en charge avant le début de la formation ; il lui appartient de vérifier l'imputabilité de la formation. À défaut d'accord, ou si le financeur ne prend en charge qu'une partie du coût, le solde est facturé au client.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Les supports remis restent la propriété de SG Formation jusqu'au paiement intégral des factures et sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Ils sont strictement personnels aux stagiaires. Le client s'interdit de les reproduire, adapter, diffuser ou commercialiser, en tout ou partie, sans accord écrit préalable de SG Formation.

Article 9 – Confidentialité et référence commerciale

Les parties traitent de manière strictement confidentielle les termes de la convention et toutes les informations échangées à l'occasion de la formation. Sauf opposition écrite du client, SG Formation peut citer son nom et son logo à titre de référence dans ses documents commerciaux et sur son site internet.

Article 10 – Obligations, garanties et responsabilités

SG Formation s'engage à réaliser les prestations avec soin et compétence, dans le cadre d'une obligation de moyens, et ne garantit pas l'obtention d'une certification. Le client reste seul responsable de la mise en œuvre au sein de son entreprise des acquis de la formation et de l'utilisation des outils fournis.

SG Formation respecte la législation du travail et de la protection de l'environnement. Elle n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages indirects (préjudice commercial ou financier, perte de clientèle, perte de données…). Sa responsabilité, si elle était engagée, est limitée au prix effectivement acquitté pour la prestation concernée.

Article 11 – Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation (client, stagiaire, financeur ou toute autre partie prenante) peut être adressée à tout moment, par écrit, à contact@sg-formation.fr ou par courrier au siège. SG Formation en accuse réception, la traite et informe le réclamant des suites données. Les réclamations sont enregistrées et analysées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

Article 12 – Non-sollicitation de personnel

Le client s'interdit de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher, directement ou indirectement, tout collaborateur salarié ou sous-traitant de SG Formation, et de travailler directement avec lui sans passer par SG Formation, pendant la durée de la convention et les 36 mois suivant sa cessation. En cas d'infraction, le client verse à SG Formation, à titre de clause pénale, une indemnité égale à 150 fois le montant journalier facturé, par personne concernée.

Article 13 – Force majeure

Les cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil suspendent les obligations des parties concernées. Si leurs effets durent plus de trente jours, la convention peut être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans frais ni indemnité.

Article 14 – Entrée en vigueur, durée et résiliation

La convention entre en vigueur à sa signature par les deux parties ou à la date convenue, pour la durée qu'elle indique. Elle peut être résiliée de plein droit : par accord écrit des parties ; par l'une des parties en cas de manquement de l'autre non réparé dans les trente jours suivant une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ; dans les autres cas prévus aux présentes.

Article 15 – Report ou annulation par le client d'une formation intra-entreprise

Le client informe SG Formation par écrit de toute demande de report ou d'annulation au plus tard 21 jours calendaires avant l'intervention. Passé ce délai, les frais suivants sont facturés :

- de 21 à 15 jours avant : 350 € ;
- de 14 à 7 jours avant : 50 % du prix de l'intervention ;

- de 6 jours à 1 jour avant : 100 % du prix de l'intervention, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement non remboursables déjà engagés.

Le coût de préparation éventuellement prévu reste dû. En cas de force majeure ou de motif légitime justifié (problème de santé avec justificatif médical, par exemple), la formation est reportée sans frais. Les sommes facturées à ce titre sont des indemnités, non imputables sur les fonds de la formation professionnelle, et ne peuvent être réclamées à un financeur.

Article 16 – Absence ou annulation d'un stagiaire en formation inter-entreprises

En cas d'annulation moins de 10 jours avant le début de la formation, d'absence sans annulation préalable ou d'abandon en cours de formation, le prix de la formation reste dû par le client. Lorsque l'absence est justifiée par un cas de force majeure ou un motif légitime, une inscription sur une autre session est proposée, sans frais autres que les frais annexes éventuellement engagés (voir protocole de suivi de formation, chapitre 6).

En cas d'absence partielle, la part du coût non prise en charge par le financeur du fait de l'absence est facturée directement au client, sous forme d'indemnité non imputable sur les fonds de la formation professionnelle.

Article 17 – Suspension ou annulation de la convention du fait du client

En cas de suspension ou d'annulation de la convention par le client pour une raison autre que la force majeure (article 13), SG Formation peut facturer, à titre d'indemnité, les sommes prévues et non encore facturées, sous réserve des articles 15 et 16.

Article 18 – Report ou annulation par SG Formation

SG Formation peut reporter ou annuler une formation en cas de force majeure, d'indisponibilité du formateur ou d'effectif insuffisant ; elle en informe le client dans les meilleurs délais. Le client choisit alors une autre date ou annule sans pénalité : les sommes déjà versées par le client ou par un financeur lui sont remboursées, ou au financeur. SG Formation ne peut être tenue responsable des frais engagés par le client du fait de ce report ou de cette annulation.

Article 19 – Répartition des journées et journées supplémentaires

Les prestations peuvent être réalisées en plusieurs phases. Leur planification tient compte des besoins du client et des disponibilités de SG Formation. Des journées supplémentaires peuvent être convenues ; elles font l'objet d'un avenant ou d'une nouvelle convention et sont facturées au même tarif. La répartition des journées entre phases, sur site et hors site, est indicative, l'engagement portant sur le nombre total de journées. Les frais de déplacement et d'hébergement supplémentaires sont à la charge du client.

Article 20 – Formations par apprentissage

Les formations par apprentissage font l'objet d'une convention de formation conclue avec l'employeur de l'apprenti. Leur coût est pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) de l'employeur selon le niveau de prise en charge en vigueur ; un éventuel reste à charge est précisé dans la convention et facturé à l'employeur. Conformément à l'article L6211-1 du Code du travail, la formation est gratuite pour l'apprenti et son représentant légal.

Article 21 – Accessibilité et handicap

Toute personne en situation de handicap peut signaler ses besoins dès l'inscription ou à tout moment à contact@sg-formation.fr. Le référent handicap de SG Formation étudie avec elle les adaptations possibles de la formation (modalités, rythme, supports, accessibilité des locaux) et, si nécessaire, l'oriente vers les partenaires spécialisés.

Article 22 – Conseil en réglementation

SG Formation n'a pas pour mission principale le conseil en réglementation. Il appartient au client de vérifier sa propre conformité. Si une mission de vérification lui est confiée, le client reste responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations transmises et de l'identification de la réglementation applicable à son établissement.

Article 23 – Conditions restrictives

SG Formation se réserve le droit de refuser toute inscription pour un motif légitime et non discriminatoire, et d'exclure, dans le respect du règlement intérieur, tout participant dont le comportement gênerait gravement le déroulement de la formation ou qui aurait procédé à de fausses déclarations lors de l'inscription.

Article 24 – Protection des données personnelles

SG Formation traite les données personnelles du client et des stagiaires conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ces traitements ont pour finalités la gestion des inscriptions, le suivi pédagogique et administratif de la formation, la facturation et le respect des obligations légales, notamment de contrôle et de qualité.

Les données sont destinées aux seuls salariés et sous-traitants de SG Formation concernés, ainsi qu'aux financeurs et organismes de contrôle habilités. Elles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle puis pendant les durées légales de conservation applicables. En cas d'hébergement hors de l'Union européenne, SG Formation s'assure de garanties appropriées.

Toute personne dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, qu'elle exerce auprès de audrey@sg-formation.fr ou par courrier au siège. Elle peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (cnil.fr).

Article 25 – Médiation de la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le client particulier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève SG Formation : Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) - 11 Place Dauphine - 75001 PARIS - www.mediationconso-ame.com, après avoir adressé une réclamation écrite préalable à SG Formation.

Article 26 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Tout différend non résolu à l'amiable dans un délai de deux mois est soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège social de SG Formation, sauf règle d'ordre public contraire applicable au client particulier.

Pour SG Formation Audrey GUIDEZ, Dirigeante Signature :	**Le client** — Date : Signature et cachet, précédés de la mention « Bon pour accord » :

SG Formation (SARL) — Organisme de formation

Siège : 326 rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque — SIRET 922 290 333 00017

Établissement : 45 avenue de Valenciennes, 59400 Cambrai — SIRET 922 290 333 00025

NDA : 32 59 11 755 59 | contact@sg-formation.fr

PROTOCOLE DE SUIVI DE FORMATION

Engagements du stagiaire, de l'entreprise et de l'organisme de formation

1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent protocole valorise et encadre l'action de formation. Il rappelle sa finalité pédagogique et les engagements réciproques du stagiaire, de l'entreprise (le cas échéant) et de SG Formation pendant toute la durée de l'action. Il complète la convention ou le contrat de formation, les conditions générales de vente et le règlement intérieur, sans s'y substituer, et constitue le cadre d'une relation professionnelle et respectueuse.

2. L'ACTION DE FORMATION

L'action de formation permet au stagiaire d'acquérir, d'approfondir ou d'actualiser des compétences, ou de s'initier à un nouveau métier. Elle développe des savoir-faire et des savoir-être et en favorise la mise en pratique en situation professionnelle. Elle peut comporter des périodes en entreprise, qui permettent d'appliquer les acquis de la formation.

3. ENCADREMENT DE L'ACTION DE FORMATION

L'action est régie par une convention de formation signée entre l'entreprise et SG Formation ou, lorsque le stagiaire se forme à titre personnel (financement propre ou CPF), par un contrat de formation ou l'inscription sur la plateforme Mon Compte Formation. Elle respecte le Code du travail, notamment en matière de durée du travail.

Le stagiaire salarié doit bénéficier des meilleures conditions matérielles pour se former. Le stagiaire qui se forme à titre personnel, notamment à distance, s'assure de disposer des conditions matérielles nécessaires (équipement, connexion, lieu calme) ; à défaut, il en informe SG Formation avant le début de la formation afin de rechercher une solution.

4. ENGAGEMENTS DE CHAQUE PARTIE

4.1 Le stagiaire (salarié, demandeur d'emploi ou particulier)

Le stagiaire fait preuve de sens des responsabilités, d'une volonté de réussite et de l'envie d'acquérir de nouvelles compétences. Il s'engage à :

- être ponctuel, respecter les horaires et émarger à chaque demi-journée, y compris à distance ;
- être assidu à toutes les séquences, en présentiel comme à distance, et réaliser les activités demandées ;
- respecter le règlement intérieur, notamment son article 10 bis relatif aux violences, au harcèlement et aux discriminations ;
- adopter un comportement professionnel et respectueux envers les autres stagiaires, les formateurs et le personnel ;
- préserver la confidentialité des échanges et travaux réalisés pendant la formation, y compris après celle-ci ;
- utiliser les outils et moyens mis à disposition uniquement pour les besoins de la formation ;
- signaler sans délai toute difficulté (absence, retard, difficulté d'apprentissage, besoin d'adaptation lié à une situation de handicap, problème personnel ou professionnel) ;
- ne pas reporter ni annuler la formation sans motif légitime ou cas de force majeure (voir chapitre 5).

4.2 L'entreprise (le cas échéant)

L'entreprise offre un cadre et des ressources permettant à ses salariés de monter en compétences. Elle s'engage à :

- libérer son ou ses salariés pour la formation et ne pas les solliciter pendant les heures de formation ;
- mettre à disposition un lieu adapté et calme lorsque la formation se déroule dans ses locaux, ainsi que les outils nécessaires ;
- ne pas reporter ni annuler la formation sans motif légitime ou cas de force majeure (voir chapitre 5) ;
- veiller à l'assiduité de son salarié et respecter le droit du travail ;

- garantir, lors des périodes en entreprise, un environnement exempt de violences, de harcèlement et de discriminations, et informer SG Formation de toute difficulté ;
- accompagner son salarié dans la mise en œuvre des acquis, notamment lors de l'entretien professionnel, et suivre ses progrès ;
- réaliser avec SG Formation un bilan « à froid » de la formation, au plus tard 6 mois après sa fin.

4.3 SG Formation

SG Formation est garante de la bonne exécution de la convention ou du contrat de formation. Elle s'engage à :

- communiquer une information claire, exacte et complète sur la formation : objectifs, contenu, modalités pédagogiques et d'évaluation, financement, conditions d'inscription, de report et d'annulation ;
- analyser les besoins et positionner le stagiaire à l'entrée, concevoir une formation adaptée et formaliser un programme précisant les compétences visées et la progression pédagogique ;
- mettre à disposition des formateurs qualifiés et expérimentés, maîtrisant la langue dans laquelle la formation est dispensée, affectés selon leurs compétences et les objectifs pédagogiques ;
- proposer une pédagogie active et concrète (mises en situation, jeux de rôle, études de cas) et vérifier la participation effective aux séquences à distance ;
- adapter la formation aux personnes en situation de handicap, en lien avec son référent handicap ;
- respecter la dignité et l'égalité des personnes, sans distinction d'origine, de nationalité, de sexe, d'âge, d'orientation sexuelle, de handicap, de religion ou de tout autre critère prohibé ; prévenir et traiter toute situation de violence, de harcèlement ou de discrimination selon sa procédure dédiée ;
- garantir la sécurité, la santé et l'intégrité physique des personnes présentes dans ses locaux et respecter la confidentialité des informations confiées ;
- faire respecter les horaires et appliquer les conditions de report et d'annulation ;
- assurer le pilotage pédagogique, observer régulièrement les formations et transmettre au client les éléments de suivi utiles ;
- recueillir la satisfaction des stagiaires, des entreprises et des financeurs, traiter les réclamations, analyser les dysfonctionnements et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

5. CONDITIONS DE REPORT ET D'ANNULATION

5.1 Report

- un report au maximum est accordé par action de formation d'une durée jusqu'à 35 heures ; au-delà, deux jours de report au maximum sont acceptés ;
- un report pour cas de force majeure ou motif légitime justifié (incendie, dégâts des eaux, convocation judiciaire, hospitalisation…) peut être accordé à l'entreprise ou au stagiaire.

5.2 Annulation

Au-delà du report toléré, ou en cas de reports répétés sans motif légitime, la journée de formation est considérée comme réalisée et due, selon les conditions des CGV :

- article 15 pour les formations intra-entreprises ;
- article 16 pour l'absence ou l'annulation d'un stagiaire en formation inter-entreprises ;
- article 17 pour la suspension ou l'annulation de la convention par le client.

6. PROCESSUS DE GESTION DES ABSENCES

L'assiduité et l'implication du stagiaire sont les clés de la réussite de la formation. SG Formation applique le processus suivant, adapté à chaque situation :

Situation	Type	Actions de SG Formation	Conséquence financière
Absence prévue et justifiée, ou imprévue mais justifiée	Intra	Proposition d'inscrire un autre salarié en remplacement ; proposition d'une autre session si possible pour l'absent.	Pas d'impact financier ni de modification de la facturation.
	Inter	Proposition d'une autre session si possible pour l'absent.	Pas de facturation, hors frais annexes si le délai de prévenance prévu à la convention n'est pas respecté.
Absence imprévue et non justifiée	Intra	Appel de la responsable de SG Formation au responsable d'établissement du stagiaire ; proposition d'une autre session si possible.	Pas d'impact financier ni de modification de la facturation.
	Inter	Appel de la responsable de SG Formation au responsable d'établissement du stagiaire, ou directement au stagiaire pour les inscriptions individuelles ; proposition d'une inscription sur une autre session si possible.	En cas d'accord sur une nouvelle session : pas de facturation. À défaut : application de l'article 16 des CGV.

7. DÉMARCHE QUALITÉ POUR PRÉVENIR LES ABANDONS ET LES REPORTS

SG Formation met en œuvre les mesures suivantes pour favoriser l'engagement des stagiaires et prévenir les ruptures de parcours :

- une communication régulière avec l'entreprise (le cas échéant) et le stagiaire : points réguliers, débriefings, recueil du ressenti ;
- l'analyse des motifs d'inscription : demande de l'employeur ou démarche volontaire ;
- pour une démarche volontaire :

* un accompagnement dans l'utilisation du CPF
* le choix de la formation adéquate
* l'identification des besoins ;
* un contact maintenu tout au long de la formation, avec un point au moins hebdomadaire par e-mail ou par téléphone pour les formations longues ;

- la vérification de l'adéquation de la formation aux attentes et, si nécessaire, des actions correctives ;
- le repérage et le suivi des signaux d'alerte (absences répétées, inactivité à distance, baisse des résultats) et la proposition de solutions adaptées ;
- la prise en compte immédiate de toute situation de violence, de harcèlement ou de discrimination pouvant conduire à un abandon, selon la procédure dédiée ;
- l'association du dirigeant ou du manager à la mise en œuvre des compétences dans l'activité quotidienne ;
- une formation attractive et interactive : mises en situation, jeux de rôle, serious games…

Le stagiaire Nom, date et signature :	**L'entreprise** (le cas échéant) Nom, date et signature :	**SG Formation** Audrey GUIDEZ, Dirigeante Signature :