

## PRÉAMBULE

Le présent règlement du Centre de Formation par l'Apprentissage est élaboré par AZAP, organisme de formation professionnel indépendant, domicilié au 6 avenue du Château de Gerland 69007 LYON, immatriculé sous le numéro 850 390 600 au R.C.S. Lyon.

Il s'inscrit dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires applicables aux centres de formation des apprentis et aux obligations des organismes prestataires d'actions de développement des compétences.

Il obéit aux dispositions des articles L 6352-3 et R 6352-1 et suivants du code du travail.

Ce règlement intérieur est disponible et consultable par tout stagiaire ou apprenti avant son entrée en formation.

L'inscription d'un apprenti vaut, pour lui-même, comme pour sa famille, adhésion sans réserve aux dispositions du présent règlement, annexe du Règlement intérieur général de l'organisme AZAP et engagement à s'y conformer.

Il est rappelé que l'élève est un salarié, en contrat de travail de type particulier, inscrit au CFA pour suivre une formation. L'élève est, en plus du règlement intérieur du CFA, soumis aux dispositions :

- Des articles du code du travail
- Du règlement intérieur de l'organisme de formation
- Du règlement intérieur de l'entreprise

Les lois nationales ou européennes comme notamment les droits de l'homme et du citoyen, de la personne, et l'égalité des sexes, s'appliquent de fait. Le CFA s'inscrit dans une démarche qualité en formant des apprentis citoyens empreints des valeurs de la République et de la laïcité. Ce règlement intérieur préserve les droits des personnes inscrites en formation et fixe le cadre pour aider au respect des devoirs et des obligations de chacun.

Ce règlement intérieur est remis à chaque alternant au début de sa formation.

Ce document énonce les règles applicables à tous. Il définit les règles de fonctionnement de la communauté éducative et pédagogique en application de principes fondamentaux, admissibles par tous :

→ **respect des principes de laïcité et de neutralité politique, idéologique et religieuse, incompatibles avec toute forme de propagande.**

→ **devoir de tolérance et de respect d'autrui dans sa personne et dans ses convictions,**

→ **respect mutuel entre alternants et membres du personnel, et alternants entre eux, constituant un des fondements de la vie en collectivité,**

→ **garantie de protection contre toute agression physique ou morale et le devoir qui en découle pour chacun de n'user d'aucune violence, sous quelque forme que ce soit et d'en dénoncer l'usage auprès d'un membre de l'équipe pédagogique.**

## **OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU REGLEMENT**

Le règlement intérieur du CFA AZAP définit les droits et devoirs de chaque membre du CFA. Il détermine ses modalités de mise en œuvre. Le présent règlement s'applique à toute personne participant à une action de formation organisée par le CFA AZAP. Un exemplaire est remis à chaque apprenant et au membre du personnel. Il est affiché au sein des locaux. Pour pouvoir bénéficier d'un environnement de travail convivial, sain, sécurisé et professionnel, toute personne s'engage à respecter et à faire appliquer le règlement intérieur.

Conformément aux dispositions légales, le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des personnes qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

Il détermine également les règles de représentation des stagiaires et apprentis pour les formations d'une durée supérieure à 500 heures.

## I. DISPOSITIONS GENERALES

### **Article 1. Accès aux locaux**

Les locaux sont accessibles uniquement en vue de participer aux formations. En dehors de celles-ci, sauf autorisation expresse, leur accès est interdit.

L'accès au CFA se fait par l'entrée principale du bâtiment. Les apprentis ne sont pas autorisés à rester dans les parties communes du bâtiment et monter aux étages sans autorisation expresse du Responsable du centre de formation.

Il convient également de laisser l'entrée du bâtiment dégagée pour que son accès reste accessible à toute personne se présentant à l'établissement.

### **Accès aux personnes étrangères au CFA**

Il est interdit d'introduire ou de faciliter l'introduction de toute personne étrangère à l'établissement sans accord préalable. Les visiteurs doivent se présenter à l'accueil.

### **Article 2. Assiduité et ponctualité**

2.1 L'apprenti s'engage de par le contrat qu'il a signé ; à suivre avec assiduité la formation dispensée au CFA et en entreprise. Il a l'obligation de respecter son emploi du temps. La présence aux cours est obligatoire. Seuls les justificatifs d'absence ou de retard ci-dessous sont recevables :

- **arrêt de travail délivré par un médecin,**
- **convocation officielle par l'administration et les services de l'État examens et concours, justice, RDV en Préfecture...),**
- **événement familial classé dans les congés exceptionnels, tel que défini dans le code du travail ou dans la convention collective de l'entreprise d'accueil (décès, mariage, naissance...),**
- **document remis par les services administratifs ou assimilés (police, SNCF).**

2.2 En cas de retard, seul le Responsable du CFA ou à défaut l'Assistante de formation peut décider de l'intégration de l'alternant dans sa séance de formation. En cas de refus, ce dernier ne doit en aucun cas quitter l'établissement.

Toute absence doit être signalée et justifiée. Un relevé des retards et absences est envoyé à l'entreprise à la fin de chaque période d'alternance. L'absence non justifiée ou non autorisée peut entraîner une perte de rémunération. En outre, toute absence non justifiée peut entraîner :

- La remise en cause du versement de l'aide au soutien à l'effort de formation.
- La résiliation du contrat pour non-respect de l'assiduité aux cours.

2.3 Seules les absences prévues par la réglementation (arrêt de travail pour maladie, accident du travail, congé maternité, convocation d'une administration, événement familial classé dans les congés exceptionnels) sont considérées comme justifiées. Les pièces

justificatives sont à fournir dans les plus brefs délais (et au plus tard dans les 48 heures).

2.4 La feuille d'émargement est le seul document officiel qui atteste du suivi de la formation. Il est, de ce fait, formellement interdit de falsifier, de quelque manière que ce soit, la feuille d'émargement. Seules les signatures (alternants et formateurs) ou la mention « Absent » doivent y figurer.

2.5 La responsabilité de l'employeur pourrait être mise en cause dans le cas où l'apprenti est trouvé dans l'entreprise au moment où il devrait assister aux cours. Les employeurs sont responsables de l'assiduité des apprentis. Ils ont donc intérêt à faciliter le contrôle des absences, en :

- Informant le CFA des absences de l'apprenti
- Informant à l'avance le CFA de toute absence prévisible
- Répondant par retour du courrier aux avis d'absences envoyés par le CFA (toute absence ou retard, fait l'objet d'un avis envoyé aux apprentis et à l'employeur).
- Fournissant obligatoirement une photocopie du certificat d'arrêt de travail pour toute absence ou accident de travail.

### **Article 3. Comportement**

Chaque apprenti doit respecter l'intégrité des personnes et des biens et s'abstenir de tout acte de nature à troubler l'ordre public ou perturber le bon fonctionnement de l'établissement.

Le comportement et l'attitude doivent rester conformes à la correction et à la décence qui s'imposent dans toute collectivité et notamment dans un contexte professionnel.

Toute personne au sein de l'établissement est tenue de n'user d'aucune violence physique, morale et/ou verbale. Les actes à caractère dégradant ou humiliant peuvent donner lieu à des poursuites pénales en plus des poursuites disciplinaires.

L'ensemble de la communauté est tenu à une obligation de discrétion en ce qui concerne toutes les informations liées à la vie des entreprises, du CFA et de ses membres.

L'enregistrement et/ou la diffusion de paroles, de vidéos ou la prise de photographies concernant des personnes de l'établissement sans leur consentement constitue une atteinte à la vie privée d'autrui et peut être sanctionné comme tel.

En cas d'infraction à des textes légaux ou réglementaires, le CFA met en œuvre les procédures appropriées, en matière administrative, disciplinaire et/ou judiciaire, le cas échéant.

### **Article 4. Equipement et matériel**

4.1 Chaque utilisateur a l'obligation de maintenir la propreté des lieux et des équipements, notamment, en jetant les emballages dans les poubelles mises à disposition.

Chaque participant est tenu de conserver en bon état le mobilier ainsi que tout le matériel mis à sa disposition pour sa formation et de l'utiliser conformément à sa destination. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelle, est interdite. Toute anomalie dans le fonctionnement du matériel et tout incident doivent être immédiatement signalés.

La remise en ordre des salles et des locaux à la fin de chaque temps de formation est à la charge des apprentis, sous la responsabilité des formateurs qui doivent rendre compte de toute dégradation aux services généraux.

Il est interdit de jeter des déchets de toutes sortes (gobelets, emballages, mégots, chewing-gum...) sans utiliser les poubelles

prévues à cet usage, dans l'ensemble des locaux intérieur et extérieur de l'organisme de formation.

Chaque apprenant doit faire preuve de responsabilité dans l'utilisation de l'imprimante et demander l'accord du formateur avant toute impression des documents nécessaires à sa formation ou la présentation à l'examen.

4.2 Chaque apprenti ou stagiaire doit obligatoirement posséder son matériel personnel indispensable au bon déroulement des cours. La responsabilité du CFA ne peut être engagée en cas de perte, dégradation ou de vol. L'apprenti est seul responsable de son matériel et de ses effets personnels.

4.3 Toute dégradation des locaux ou du matériel appartenant au CFA oblige son auteur ou, le cas échéant, le représentant légal de ce dernier, à réparer le dommage causé à hauteur de la valeur de la réparation ou, le cas échéant, de la valeur d'achat du matériel si celui-ci doit être racheté.

### **Article 5. Téléphones portables – Outils numériques**

Les téléphones portables et appareils électroniques sont strictement interdits pendant les heures de formations, sous peine d'être confisqués et restitués à la fin de la journée. L'usage des téléphones portables dans les parties communes ne doit en aucun cas perturber l'activité du CFA ou gêner les personnes présentes dans le bâtiment.

La technique de l'image numérique et la miniaturisation des appareils de prise de vue ouvrent des possibilités qui peuvent très vite porter atteinte aux personnes et au CFA. Il existe une interdiction absolue de réaliser, d'utiliser ou de diffuser ne serait-ce qu'une image (photo ou vidéo) si cela ne rentre pas dans le cadre de la formation et n'est pas expressément autorisé par le Responsable du CFA ou son représentant. Tout manquement à cette règle sera poursuivi.

### **Article 6. Tenue vestimentaire**

Les apprenti(e)s et stagiaires sont invité(e)s à se présenter à l'organisme en tenue décente et adaptée à l'activité pédagogique et la pratique de la discipline enseignée.

### **Article 7. Respect de la laïcité**

Le port de signes ou de tenues par lesquels les personnes suivant une formation manifestent ostensiblement une appartenance religieuse est interdit, dès lors que cette manifestation est de nature à créer un trouble à l'ordre public au sein de l'établissement ou pour des raisons de sécurité liées à la formation suivie. En cas de manquement à cette disposition, la mise en œuvre d'une procédure disciplinaire est précédée d'un dialogue avec la personne suivant une formation et placée sous la responsabilité du Responsable du CFA (ou son représentant). En tout état de cause, le prosélytisme religieux au sein de l'établissement est strictement interdit.

### **Article 8 Affichage interne**

Tout document faisant l'objet d'un affichage doit être préalablement soumis à l'autorisation de la direction.

Le CFA AZAP interdit la publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse dans l'enceinte de l'entreprise ou l'établissement où se déroule la formation.

#### **Article 9. Propriété Intellectuelle**

A l'exception des travaux réalisés dans le cadre de la formation, il est interdit d'utiliser ou de reproduire de quelque façon que ce soit et quel que soit le support, le nom et/ou le logo du CFA sans en avoir obtenu l'autorisation expresse et préalable.

#### **Article 10 Consommation denrées alimentaires**

Il est strictement interdit d'utiliser la cuisine pédagogique pour se confectionner un repas en dehors des cours prévus à cet effet.

Les apprentis s'engagent à ne laisser aucune denrée ou résidu de denrées dans les salles de cours, couloirs et parties communes.

## **II. RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ**

#### **Article 11. Santé**

11.1 Les apprentis doivent respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement.

Chacun doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions., et se conformer aux instructions, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, et aux conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses.

11.2 L'apprenti bénéficie d'une visite d'information et de prévention organisée par son employeur.

11.3 Certains salariés et apprenants du CFA AZAP sont formés aux gestes de premiers secours, ils sont SST (sauveteurs secouristes du travail). Ils interviennent en cas de malaise ou d'accident dans les locaux et repèrent les situations dangereuses.

Le CFA AZAP ne peut se substituer au médecin ou pharmacien, aucun médicament ne peut être délivré par un membre du personnel.

Dans le cadre d'un traitement médical, la personne concernée doit avoir l'ordonnance de soins en sa possession. Toute personne en arrêt de travail ne peut être accueillie au CFA AZAP sauf autorisation médicale. L'ensemble de la communauté doit veiller à garder une hygiène corporelle correcte.

#### **Article 12. Boissons alcoolisées et drogues**

L'introduction ou la consommation de boissons alcoolisées ou de drogues dans l'établissement est formellement interdite.

Il est interdit de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue au sein de l'établissement.

#### **Article 13. Interdiction de fumer**

Il est interdit de fumer ou vapoter dans l'enceinte de l'organisme de formation, y compris dans les espaces extérieurs couverts. Cette interdiction vise aussi les cigarettes électroniques.

#### **Article 14. Accident**

Si un apprenant est victime d'un accident ou d'un malaise dans les locaux de l'organisme, les autres apprenants doivent contacter le chargé d'accueil qui préviendra les SST.

En attendant les secours, il faut éviter tout attroupement dans le périmètre de l'accident.

Toute victime d'un accident survenu dans l'établissement ou sur le trajet du domicile au centre de formation doit en informer son employeur, sous 48 heures, qui fera le nécessaire auprès de la CPAM : il s'agit d'une déclaration d'accident du travail.

#### **Article 15. Consignes évacuations**

L'établissement dispose d'un système de sécurité incendie.

Les consignes de sécurité (incendie, évacuation ou confinement) sont affichées dans les salles de formation et bureaux, en complément de l'information donnée en début d'année par le Responsable du centre de formation.

Chacun doit veiller à :

- **ne pas entreposer de sacs dans les couloirs, les sas d'accès et les escaliers,**
- **ne pas obstruer les issues de secours,**
- **signaler toute anomalie constatée sur les systèmes de sécurité électronique, installation électrique, extincteurs...**

Face à un danger imprévu, il appartient à chacun d'avertir immédiatement un membre du personnel du CFA.

En cas d'alerte évacuation ou confinement, l'apprenant doit cesser toute activité et suivre dans le calme les instructions.

En cas d'alerte confinement, la sortie de l'établissement est interdite pour des raisons de sécurité.

## **III. STATUT DE L'APPRENTI**

#### **Articles 16 Statut de l'apprenti**

L'apprentissage est une forme d'éducation alternée. Il concourt aux objectifs éducatifs de la Nation et a pour but de donner à un jeune travailleur (entre 16 et 29 ans) une formation complète (générale, théorique et pratique) en vue de l'obtention d'une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme.

Il est rappelé que l'apprenant en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation est un salarié, en contrat de travail; inscrit par son entreprise au sein du CFA AZAP afin d'y suivre une formation. Par conséquent, il est soumis également aux dispositions :

→ du Code du Travail,

→ du règlement intérieur de l'établissement de Formation,

→ du règlement intérieur de l'entreprise.

Toute personne admise à une formation au CFA dispose d'un délai de 6 mois à compter du démarrage de la formation pour signer un contrat d'apprentissage et bénéficier du statut d'apprenti. En l'absence de contrat d'apprentissage ou de professionnalisation pendant ce délai, l'élève bénéficie du statut de stagiaire de la formation professionnelle. Passé ce délai, le CFA se réserve la faculté d'exercer son droit d'exclusion.

Les contrats d'apprentissage et de professionnalisation sont des contrats de travail dont le code du travail définit les obligations de chaque signataire. Ces contrats sont signés par un salarié et un

employeur. Une heure de formation au CFA est une heure de travail rémunérée comme une heure de travail en entreprise.

Conformément à la législation, les congés payés de l'apprenti ne doivent pas être pris durant les jours de formation au CFA.

#### Article 17 Informations personnelles

Les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat à une action telle que définie à l'article L 6313-1 du code du travail, à un stagiaire ou un apprenti ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie. Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaires avec l'action de formation, et il doit y être répondu de bonne foi.

Toute modification dans la situation personnelle de l'élève au regard des renseignements fournis au moment de l'inscription doit être immédiatement portée à la connaissance de l'équipe pédagogique du CFA.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, l'apprenti et l'entreprise ayant signé un contrat d'apprentissage dans l'établissement font l'objet d'un traitement informatisé d'informations nominatives les concernant. Ces informations sont celles figurant sur le contrat d'apprentissage et sur la fiche d'inscription. Ce traitement permet la gestion administrative des contrats d'apprentissage. Les intéressés bénéficient d'un droit d'accès et de rectification auprès du CFA, qui s'engage à procéder aux modifications demandées sous 48H jours ouvrables.

#### Article 18 Rappel réglementaire

*L'apprenti est tenu pendant toute la durée de son contrat :*

- *D'effectuer le travail qui lui est confié en lien direct avec sa formation de respecter le règlement intérieur de son entreprise d'accueil ainsi que celui de la section d'apprentissage,*
  - *De suivre les enseignements de la section d'apprentissage,*
  - *De se présenter aux épreuves du diplôme ou du titre préparé.*
- L'employeur s'engage :*
- *A inscrire l'apprenti à la section d'apprentissage et aux examens à respecter les dispositions légales et conventions concernant les conditions de travail et la rémunération des apprentis,*
  - *A coordonner les différentes actions de formation avec la section d'apprentissage concernée,*
  - *A assurer la formation pratique de l'apprenti en respectant le cadre réglementaire des heures minimales à réaliser le cas échéant en fonction de la formation suivie*
  - *A lui verser le salaire prévu au contrat.*

*L'employeur est tenu d'assurer dans l'entreprise la formation pratique de l'apprenti. Il lui confie notamment des tâches ou des postes permettant d'exécuter des opérations ou des travaux conformes à une progression annuelle définie par accord entre la section d'apprentissage et les représentants des entreprises qui inscrivent des apprentis dans celle-ci.*

*L'employeur s'engage à faire suivre à l'apprenti la formation dispensée par la section d'apprentissage et à prendre part aux activités destinées à coordonner celle-ci et la formation en entreprise. Il doit inscrire l'apprenti aux épreuves du diplôme ou du*

*titre sanctionnant la qualification professionnelle prévue par le contrat.*

*Art. R. 6233-51 - Pour les sections d'apprentissage ou les unités de formation par apprentissage, le règlement intérieur de l'établissement d'enseignement ou de formation et de recherche est applicable, sauf dispositions particulières que le conseil de perfectionnement peut soumettre, pour adoption, au conseil d'administration de cet établissement ou à l'instance délibérante qui en tient lieu.*

#### IV. MESURES DISCIPLINAIRES - PROCEDURE

##### Article 19 Échelle des sanctions

Article R 6352-3 : Constitue une sanction toute mesure, autre que les observations verbales, prises par le directeur de l'organisme de formation ou le conseil de discipline, à la suite d'un agissement du stagiaire ou de l'apprenti 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 du manquement constaté, l'échelle des sanctions sera la suivante dans l'ordre de gravité croissante :

- **La mise en garde** : rappel à l'ordre à l'oral (*au cours d'un entretien formel notifié dans le suivi et mentionné si passage au deuxième niveau de sanction*).
- **L'avertissement écrit** : remis en main propre au cours d'un entretien formel. *Une copie est versée au dossier administratif de l'apprenant et envoyée à l'entreprise.*
- **Dernier avertissement avant le conseil de discipline** : remis en main propre au cours d'un entretien formel. *Une copie est versée au dossier administratif de l'apprenant et envoyée à l'entreprise. Entretien et mise en place d'un dispositif d'engagement écrit du jeune.*
- **Conseil de discipline, commission éducative** : remis en main propre au cours d'un entretien formel. Une copie est versée au dossier administratif de l'apprenant et envoyée à l'entreprise. Exclusion temporaire, la mise à pied (soit l'apprenti est en entreprise le temps de l'exclusion ou au CR avec du travail), rupture de contrat et exclusion définitive.
- **Exclusion temporaire ou exclusion définitive de la formation prononcée par le Conseil de discipline, commission éducative** : remis en main propre au cours d'un entretien formel. Une copie est versée au dossier administratif de l'apprenant et envoyée à l'entreprise.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

##### Article 20. Procédure disciplinaire

Aucune sanction ne peut être infligée sans que l'apprenti ait été informé au préalable des motifs retenus contre lui.

Lorsqu'une sanction est envisagée, il est procédé comme suit :

1. L'intéressé est convoqué par lettre contenant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien. La lettre est adressée par LRAR ou remise en main propre contre décharge.

2. Au cours de l'entretien, l'apprenti ou stagiaire peut se faire assister par la personne de son choix, notamment le délégué de stage.
3. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications de l'apprenti ou stagiaire.

Toute sanction sera écrite et notifiée à l'intéressé et, dans l'hypothèse où ce dernier est mineur à ses représentants légaux, soit par lettre RAR, soit par courrier remis contre décharge. De même, l'employeur fera l'objet d'une information, par lettre RAR, relative à cette sanction dans les plus brefs délais, sans pouvoir excéder quinze jours francs à compter de la date d'envoi de la notification. La sanction est inscrite dans le dossier administratif de l'apprenti.

## V. REPRESENTATION DES STAGIAIRES OU APPRENTIS - ÉLECTIONS DES DÉLÉGUÉS

### Article 21. Election et scrutin

Article R 3652-9 du code du travail : Pour les actions de formation organisées en sessions 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. Tous les stagiaires ou apprentis sont électeurs et éligibles.

Le scrutin est organisé par le formateur référent, qui doit en assurer le bon déroulement.

Mise en œuvre :

→ **date de scrutin** : pendant les heures de formation, durant le 1<sup>er</sup> trimestre,

→ **collège électoral** : tous les alternants sont électeurs et éligibles,

→ **mode de scrutin** : uninominal à deux tours, c'est-à-dire, un seul titulaire et un seul suppléant par bulletin,

→ si au 1<sup>er</sup> tour, aucun candidat n'obtient la majorité absolue des voix, soit plus de 50%, il est organisé un 2<sup>nd</sup> tour pour lequel la majorité relative suffit,

### Article 22. LES MISSIONS DU DÉLÉGUÉ

→ ~~Durée du mandat~~ : les délégués sont élus pour la durée de la formation. Si le titulaire et le suppléant quittent la formation, il faut procéder à de nouvelles élections.

Le délégué a un rôle de représentation des alternants de son groupe notamment pendant les conseils d'évaluation et de perfectionnement.

Il est force de proposition pour améliorer le déroulement de la formation et des conditions de vie des alternants dans l'établissement de formation.

Le délégué présente les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions de santé et de sécurité au travail et à l'application du règlement intérieur.

### LE CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT

Le Conseil de Perfectionnement se réunit au minimum 1 fois par an, pour statuer sur les questions relatives à l'établissement. C'est un organe consultatif de l'ensemble des parties prenantes du CFA, dont les représentants des apprenants, sous l'autorité du chef d'établissement.

## VI. PROCEDURE DE RECLAMATION

Les clients, stagiaires, apprentis, et les différentes parties prenantes à l'action de formation ont la possibilité de faire une réclamation relative aux offres et prestations de formations de l'organisme :

- Oralement par téléphone ou en face à face
- Ou par écrit par courrier ou par mail aux adresses suivantes :  
[contact@azapformation.fr](mailto:contact@azapformation.fr)  
6 avenue du Château de Gerland  
69007 LYON  
06 65 04 33 32

Chaque réclamation sera étudiée et une réponse sera apportée à son auteur dans les meilleurs délais.

Le présent règlement intérieur entre en vigueur le 30 08 2021 et remplace toutes les versions antérieures.

Lu, pris connaissance et accepte les termes du règlement intérieur du CFA AZAP ;

Fait à : LYON

Le : 15/04/2021

*Nom & signature du  
représentant du CFA*

*Nom & signature de  
l'apprenti(e)*

*Christelle GALLEGO*